

KWARTALNIK

promeritum

MAGAZYN KREDYTU KONSUMENCKIEGO

4 2016

Pożyczki mają się dobrze

Rynek kwitnie, a wartość tortu wynosi obecnie 5,1 mld zł

Dalszy wzrost

Wskaźnik koniunktury consumer finance zapowiada, że rynek powinien wzrosnąć o kolejne osiem procent

Miliardy z Sieci

Już nie online, ale mobile. Kto przegapi następną rewolucję, ten przegra bez walki

Świąteczne żniwa

Liczba pożyczek „pod choinkę” rośnie z roku na rok. Analiza: w tym czasie rządzą kobiety

Rzecznik Finansowy

Branża powoli zrównuje się z pozostałymi instytucjami rynku finansowego. Są nowe obowiązki i nowe składki

Automaty do pożyczek

Skoro rządzi FinTech, to pożyczkę weźmiemy z automatu na ulicy. W kraju stoi już 20 gotówkomatów

Czy banki i klasyczne firmy pożyczkowe czeka Dzień Sądu? Czy FinTech przejmie władzę nad światem finansów?



Kredyt z automatu

zfp

ARENA
TAX

DORADZTWO PODATKOWE

- specjalizacja w branży finansowej
- proaktywne wsparcie biznesu
- kompleksowe wdrażanie rozwiązań

WWW.ARENATAX.PL

Grupa **ARENA TAX**

efektywne
rozwiązania
dla branży
finansowej

ANTARECO

USŁUGI KSIĘGOWE

- specjalizacja w branży finansowej
- prowadzenie ksiąg i sprawozdawczość
- doradztwo księgowe i przegląd ksiąg
- międzynarodowy zasięg usług

WWW.ANTARECO.COM

ul. Bukowińska 22B 02-703 Warszawa office@arenatax.pl

GRUPA ARENA TAX
Michał Musielak
+48 504 138 118

ARENA TAX
Joanna Deutryk
+48 503 631 355

ANTARECO
Agata Grzybek
+48 504 306 838

Minął rok dużych wzrostów

Rok temu rynek pożyczek pozabankowych był wart 4,1 mld zł. Rok 2015 zamknie się prawdopodobnie kwotą 5,1 mld zł, czyli o 24% wyższą.

W styczniu 2015 roku przygotowaliśmy pierwszy numer „Promeritum”. Miał on 40 stron wobec obecnych 60. Odnotowaliśmy przyrost o 50%, czyli jeden z najwyższych w branży.

Rok temu pierwszą pożyczkę za darmo można było dostać w wysokości 1000 zł. Dziś jest to kwota 2000 zł. Przyrost – dwukrotny.

Przed rokiem Bank SMART jako pierwszy zaczął udzielać „chwilówek” na zasadach podobnych do stosowanych w branży pożyczkowej. Dziś takich ofert przybywa niemal z miesiąca na miesiąc, bo kolejne instytucje bankowe zaczynają dywersyfikować przychody.

Jeszcze kilka miesięcy temu trwał zawzięty lobbing o kształt nowej ustawy „antylichwiarskiej”, a w powszechnym użyciu było mylne i krzywdzące pojęcie „parabanku”. Dziś instytucje pożyczkowe są jednoznacznie zdefiniowane w prawie bankowym, a o parabankach mówi się tylko we właściwym kontekście, czyli w odniesieniu do Amber Gold i innych firm podejrzanej kondyty.

Nie było precyzyjnej definicji instytucji pożyczkowych – wywoływało to pewne problemy i wątpliwości. Gdy branżę wyraźnie usankcjonowano w przepisach prawa, to problemy się zmieniły. Trzeba będzie płacić podatek od instytucji finansowych, trzeba będzie odprowadzać składki do Urzędu Rzecznika Finansowego, trzeba będzie jeszcze bardziej uważać, aby nie podpaść Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Skoro chcieliśmy regulacji, to musimy się dostosować do wielu przepisów regulacyjnych.

Rok temu – 12 stycznia – wystartowała strona Rejestru Firm Pożyczkowych. Baza powstała jako próba samoregulacji branży w obliczu niemożności wprowadzenia oficjalnego rejestru, prowadzonego na przykład przez nadzór finansowy lub Ministerstwo Gospodarki. Na szczęście o takim formalnym rejestrze mówi się coraz więcej i na różnych szczeblach, jest więc nadzieja, że w końcu on powstanie.

Prace nad ustawą regulacyjną trwały trzy lata. W nowym parlamencie widzieliśmy już przykłady, że prawo można zmienić w dwa dni. Zzera mnie ciekawość, co będzie się działo w branży w najbliższym roku.

Romuald Gnitecki
redaktor naczelny

Spis treści

4 Aktualności

Przegląd wydarzeń z rynku pożyczek

24 Profesjonalizacja rynku

Od trzech lat branża pożyczek pozabankowych przeżywa rozwój. Miniony rok stał pod znakiem profesjonalizacji

26 Osiem procent do przodu?

Barometr Rynku Consumer Finance zapowiada wyraźny wzrost na rynku kredytu konsumenckiego

28 Świąteczne żniwa

Pożyczki na Boże Narodzenie zagościły w kalendarzach zarówno menedżerów, jak i klientów firm. Co ciekawe, pożyczki w tym czasie biorą głównie kobiety

30 Dbajmy o seniorów

Analiza: osoby starsze też zaciągają zobowiązania. Na ogół jednak nie czynią tego przez Internet

38 Internet kwitnie i basta

Sprzedaż w Sieci przynosi efekty. Nie wolno też zignorować rynku mobile. Po prostu FinTech rządzi

44 Pożyczka z automatu

Bankomat to już za mało. Pojawiły się urządzenia, które przyznają pożyczki bez konieczności wizyty w oddziale lub korzystania z Internetu

46 Rzecznik Finansowy

Nowe przepisy nakładają nowe obowiązki. Biuro Rzecznika Finansowego czeka na składki od firm pożyczkowych

promeritum
MAGAZYN KREDYTU KONSUMENCKIEGO
4 2016

Podatek był nieunikniony

O tym, aby podatek bankowy objął też firmy pożyczkowe, często mówił prof. Jerzy Żyżyński (PiS), wiceprzewodniczący Komisji Finansów Publicznych. Jego zdaniem to obciążenie pełniłoby funkcję informacyjną i regulacyjną. Pobieranie podatku reguluje funkcjonowanie podmiotów gospodarczych, a zarazem jest informacją, że te podmioty wykonują określoną działalność. Żyżyński zdawał sobie sprawę z faktu, że podatek z pewnością zostanie przerzucony na klientów, więc nie powinien być wysoki.

Wpływy poseł PiS-u argumentował w swoich wypowiedziach, że cena pieniądza nie jest obciążona podatkiem VAT, więc – w odróżnieniu od banków – firmy pożyczkowe byłyby w uprzywilejowanej pozycji. Niewielkie opodatkowanie wszystkich operacji kredytowo-pożyczkowych oznaczałoby zalegalizowanie tych firm, a przy tym dawałoby ochronę kredytobiorcom przed lichwą. Według Żyżyńskiego lichwiarze, którzy nie płacą podatku, nie mogliby występować do sądu przeciw klientom, bo nie mieliby prawa domagać się odsetek. Legalne byłyby tylko te pożyczki, od których zapłacono niewielki podatek transakcyjny i podatek dochodowy.

Polska straciła w rankingu S&P

15 stycznia, dokładnie w dniu podpisania przez prezydenta Dudę ustawy o podatku od niektórych instytucji finansowych, agencja ratingowa Standard & Poor's obniżyła ocenę wiarygodności kredytowej Polski z poziomu A- do BBB+. Jednocześnie ratingowi naszego kraju nadano negatywną perspektywę. Agencja uzasadniła swoją decyzję naruszeniem przez polski rząd równowagi instytucjonalnej oraz obawami o niezależność banku centralnego. S&P szacuje też, że nasz deficyt budżetowy w 2016 roku sięgnie 3,2% PKB, a bezrobocie spadnie do 7,7% w 2019 roku. Krótko potem agencja Fitch ogłosiła, że pozostawiła rating Polski na poziomie A-. Kurs USD wahał się tego dnia od 4,0198 zł do nawet 4,1080 zł wieczorem, euro osiągnęło 4,4934 zł, a frank szwajcarski kosztował nawet 4,1064 zł.

W długiej perspektywie decyzja S&P może mieć negatywne przełożenie na polski rynek obligacji, w tym korporacyjnych, na którym – jako emitenci – działają firmy pożyczkowe. Niższy rating kraju to mniejszy popyt na emitowane tam obligacje, a w efekcie wyższa cena końcowa nowych emisji. Jeśli z niższą oceną wystąpią inne agencje, a opinia o Polsce za granicą nie ulegnie poprawie, na rynku Catalyst możemy mieć do czynienia z bessą podobną do tej z GPW.

Ustawa podpisana, płacimy od lutego

15 stycznia prezydent Andrzej Duda podpisał ustawę o podatku od niektórych instytucji finansowych. Celem ustawy, jak podano w informacji ogłoszonej na stronie WWW prezydenta, jest pozyskanie dodatkowego źródła pokrycia wydatków budżetowych, w szczególności wydatków społecznych. Ma się to odbyć przez zwiększenie udziału tych instytucji w finansowaniu wydatków państwa. Ustawa ma przyczynić się do tego, aby sektor finansowy w większym niż dotychczas stopniu uczestniczył w ponoszeniu obciążeń podatkowych, „tak jak ma to miejsce w innych państwach europejskich”.

Podstawę opodatkowania zdefiniowano jako nadwyżkę sumy wartości aktywów podatnika, wynikającą z zestawienia obrotów i sald w rozumieniu ustawy o rachunkowości ponad kwotę 200 mln (dla firm pożyczkowych; dla banków, SKOK-ów i ubezpieczycieli podstawa jest wyższa). Wartość tę oblicza się łącznie dla wszystkich podatników zależnych lub współzależnych pośrednio lub bezpośrednio od jednego podmiotu lub grupy podmiotów powiązanych ze sobą.

Podatek będzie rozliczany miesięcznie według stawki wynoszącej 0,0366% podstawy opodatkowania (rocznie daje to 0,44%). Banki mają lepiej niż firmy pożyczkowe, bo mogą na przykład obniżyć podstawę opodatkowania o wartość aktywów w postaci skarbowych papierów wartościowych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych. Wprowadzenie podatku nie może stanowić podstawy do zmiany warunków świadczenia usług finansowych wykonywanych na podstawie umów zawartych przed wejściem ustawy w życie, czyli przed 1 lutego 2016 r.

Pierwszym okresem rozliczeniowym, za który podatnicy dokonują obliczenia i wpłaty podatku oraz składają deklarację podatkową, jest luty 2016 r. Deklaracje muszą być składane, a podatek obliczany i wpłacany bez wezwania organu podatkowego do 25. dnia kolejnego miesiąca.

Poselski projekt ustawy wpłynął do Sejmu 3 grudnia 2015 roku. Dwa tygodnie później odbyło się pierwsze czytanie, po czym projekt skierowano do Komisji Finansów Publicznych. Drugie i trzecie czytanie odbyły się 29 grudnia, tego samego dnia ustawę przyjęto 284 głosami za przy 157 głosach przeciw i jednym wstrzymującym się. W sylwestra Senat

przyjął uchwałę z kilkoma poprawkami. Większość poprawek Sejm zaaprobował 15 stycznia, kilka godzin przez podpisem prezydenta.

Nowa danina od instytucji finansowych może negatywnie wpłynąć na branżę pozabankową, a w szczególności zahamować rozwój małych i średnich firm. Ostatnie zmiany w prawie wymuszają na firmach pożyczkowych korekty w ich ofertach, skutkujące wydłużeniem okresu kredytowania i zwiększeniem kwot pożyczek. Biznes stanie się bardziej kapitałochłonny, a to wymaga zwiększenia wartości aktywów. Dlatego mimo że podatek bankowy obejmie na początku tylko kilka firm pożyczkowych, w niedalekiej przyszłości ta grupa może się powiększyć.



W trakcie konsultacji społecznych Związek Firm Pożyczkowych argumentował, że poziom 200 mln zł, od którego podatek będzie obowiązywał instytucje pożyczkowe, został wyznaczony zdecydowanie zbyt nisko i należało go podnieść do co najmniej 500 mln zł. Według przedstawicieli branży objęcie podatkiem aktywów od 200 mln zł będzie blokowało rozwój średnich firm, a w rezultacie może obniżyć konkurencję na rynku.

Obłożenie instytucji pożyczkowych podatkiem bankowym można też rozumieć jako potwierdzenie, że w oczach ustawodawcy sektor pozabankowy zyskał na znaczeniu. – Należy to odbierać jako nobilitację sektora. Do tej pory nie byliśmy traktowani jako pełnoprawny uczestnik rynku finansowego w Polsce. Jak widać, kwestie podatkowe wyrównują wszystkich w prawach i obowiązkach – mówi Adam Dąbrowski, członek zarządu Związku Firm Pożyczkowych.

KNF ocenił sytuację banków

Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała informację o sytuacji banków w okresie od stycznia do września 2015 roku. Zaobserwowano umiarkowane tempo wzrostu akcji kredytowej: wartość kredytów ogółem zwiększyła się o 65,2 mld zł, tj. o 6,2%, a po wyeliminowaniu wpływu zmian kursów walut – o około 51,0 mld zł, tj. 4,8%. Przyrost kredytów był porównywalny z odnotowanym w analogicznym okresie ub.r. Głównym obszarem wzrostu były kredyty dla przedsiębiorstw, a w mniejszym stopniu kredyty dla gospodarstw domowych. Wzrost odnotowano również w obszarze kredytów dla podmiotów sektora finansowego.

KNF powołała się na dane BIK, które wskazują na najwyższą w historii wartość sprzedaży kredytów konsumpcyjnych. Zwiększenie stanu portfela zaobserwowano w obszarze kredytów ratalnych (o 3,8 mld zł), pozostałych kredytów (o 2,3 mld zł) oraz z tytułu kart płatniczych (o 0,2 mld zł), przy jednoczesnym dalszym obniżeniu stanu zadłużenia z tytułu kredytów samochodowych (-0,2 mld zł).

Zwiększeniu akcji kredytowej sprzyjają: ożywienie gospodarki, redukcje stóp procentowych oraz poprawa jakości kredytów. Przekłada się to na wzrost popytu na kredyt oraz zwiększenie jego podaży. Niektóre banki dokonały modyfikacji strategii działania, zwiększając udział krótkoterminowych kredytów detalicznych. Z drugiej strony KNF sugeruje, że w przypadku części gospodarstw domowych poprawa sytuacji na rynku pracy może powodować wzrost realizacji potrzeb konsumpcyjnych w oparciu o środki własne.

Jakość portfela jest stabilna. Wprawdzie w analizowanym okresie odnotowano wzrost stanu kredytów zagrożonych o 2,7 mld zł, tj. o 3,7%, ale ich udział w portfelu obniżył się z 7,0% na koniec 2014 roku do 6,9% na koniec września 2015 roku. Przyrost stanu kredytów zagrożonych odnotowano w obszarze kredytów mieszkaniowych, a w mniejszym stopniu w obszarze pozostałych kredytów dla gospodarstw domowych oraz kredytów dla MSP. W pozostałych obszarach odnotowano obniżenie stanu kredytów zagrożonych.

	Kredyty zagrożone (mld zł)				Zmiana w 2015		Udział (%)			
	09/14	12/14	06/15	09/15	mld zł	%	09/14	12/14	06/15	09/15
Kredyty zagrożone	73,3	73,2	75,6	75,9	2,7	3,7%	7,1%	7,0%	6,9%	6,9%
Sektor finansowy	0,4	0,3	0,2	0,2	0,0	-14,9%	0,9%	0,5%	0,4%	0,4%
Sektor niefinansowy	72,6	72,6	75,1	75,5	2,9	4,0%	8,2%	8,1%	8,0%	7,9%
Sektor budżetowy	0,3	0,3	0,2	0,2	-0,1	-31,4%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%
Gospodarstwa domowe	40,3	38,4	40,6	40,4	2,0	5,3%	6,9%	6,5%	6,5%	6,5%
Konsumpcyjne	18,1	16,7	16,3	16,5	-0,3	-1,6%	13,8%	12,7%	12,1%	12,0%
Mieszkaniowe	11,1	11,0	12,7	12,4	1,4	13,0%	3,2%	3,1%	3,4%	3,3%
Pozostałe	11,1	10,7	11,5	11,6	0,9	8,2%	10,9%	10,5%	10,8%	10,7%
Przedsiębiorstwa	32,2	34,1	34,4	34,9	0,8	2,4%	10,6%	11,3%	10,9%	10,6%
MSP	21,5	22,4	22,6	23,3	0,9	4,0%	12,3%	12,7%	12,4%	12,5%
Duże przedsiębiorstwa	10,7	11,7	11,8	11,6	-0,1	-0,6%	8,4%	9,3%	8,8%	8,2%
Kredyty opóźnione w spłacie										
Konsumpcyjne										
do 30 dni	8,4	8,2	7,9	7,9	-0,3	-3,0%	6,1%	6,0%	5,6%	5,6%
> 30 dni	20,6	19,0	17,5	17,7	-1,3	-6,9%	15,0%	13,8%	12,5%	12,4%
Mieszkaniowe										
do 30 dni	13,4	13,6	13,3	13,0	-0,5	-4,0%	3,8%	3,8%	3,5%	3,5%
> 30 dni	11,5	11,2	11,9	11,7	0,5	4,4%	3,3%	3,1%	3,1%	3,1%

Źródło: KNF

Uwaga na termin zawarcia umowy

UOKiK miał zastrzeżenia do sposobu, w jaki były Kredyt Bank udzielał kredytów na zakup towarów. Za datę zawarcia umowy kredytu bank przyjmował dzień, w którym ją podpisał. Wniosek złożony przez konsumenta był procedowany, następnie konsument otrzymywał przesyłkę z umową podpisaną przez bank. Zatem od dnia podpisania umowy przez bank do momentu, kiedy konsument fizycznie ją otrzymał, upływało od kilku do kilkunastu dni. O ten właśnie czas skracany był okres, w którym kredytobiorca mógł odstąpić od umowy – a zgodnie z prawem miał na to 14 dni od jej zawarcia.

Praktyki banków w zakresie umów o kredyt wiązany badała w zeszłym roku Komisja Nadzoru Finansowego. Na podstawie własnych analiz KNF rekomendowała m.in. przyjęcie jednolitego standardu, w którym bieg 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy kredytu wiązanej będzie się rozpoczynał w dniu poinformowania konsumenta o tym, że umowa kredytowa została zawarta.

Nie ma problemu, jeśli procedura przyznania gotówki odbywa się online i trwa 15 minut. Ale jeśli konieczne są podpisy na dokumentach papierowych, należy dać klientowi czas na rezygnację z umowy.

Sąd Najwyższy o klauzulach abuzywnych

Sąd Najwyższy wydał uchwałę, w której wyjaśnił rozbieżności w orzecznictwie dotyczącym niedozwolonych postanowień umownych. Chodzi o postanowienia, które zostały uznane wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) za niedozwolone i potem wpisane do rejestru prowadzonego przez UOKiK.

Uchwała Sądu Najwyższego dotyczy dwóch punktów. Po pierwsze, jeżeli SOKiK wydał wyrok, w którym uznał postanowienie stosowane przez danego przedsiębiorcę za niedozwolone, to nie jest możliwe wielokrotne pozywanie tego przedsiębiorcy za tę samą klauzulę. Po drugie zaś, jeżeli sąd wydał wyrok, w którym stwierdził, że postanowienie stosowane przez konkretnego przedsiębiorcę jest niedozwolone i zostało ono wpisane do rejestru, to możliwe jest złożenie pozwu dotyczącego innego przedsiębiorcy, w którego wzorcach znajduje się owo postanowienie. Oznacza to więc, że możliwe jest wystąpienie z pozwem przeciwko innemu przedsiębiorcy niż ten, wobec którego orzeczono o abuzywności stosowanej przez niego klauzuli i wpisano ją do rejestru, a stosującemu takie samo postanowienie.

Nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zmiany w systemie kontroli wzorców umów. Od 17 kwietnia 2016 roku to prezes UOKiK-u w decyzji administracyjnej będzie rozstrzygał o niedozwolonym charakterze postanowienia wzorca umowy i zakazywał jego dalszego wykorzystywania. Decyzje UOKiK-u uznające postanowienie za niedozwolone będą mieć skutek tylko w stosunku do przedsiębiorcy, który je stosuje, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

Kto da więcej?

NetCredit oferuje za darmo pierwszą pożyczkę w wysokości 2000 zł na okres do 30 dni. Przedłużenie zobowiązania o 30 dni kosztuje 600 zł. Poprzedni rekord wynosił 1700 zł i należał do marki Tani Kredyt od Alfa Finance. Czekamy na podbicie.

15 zł za znajomego

26 października firma Credit.pl ogłosiła program bonusowy. Za każdego zaproszonego znajomego, który jeszcze nie był jej klientem, osoba zapraszająca dostaje na konto 15 złotych. Można zaprosić do dziesięciu osób naraz, trzeba tylko mieć w Credit.pl aktywną, na bieżąco spłacaną pożyczkę.

Odszedł od nas Paweł Grabowski

Był dyrektorem do spraw prawnych Związku Firm Pożyczkowych, a zarazem podporą „Promeritum”. Wielki (dosłownie) człowiek o przemyśłym uśmiechu. Jako jeden z nielicznych autorów potrafił pisać sążniste artykuły na tematy prawne, których prawie nikt nie czytał, ale które wszyscy chwalili. Regularnie doprowadzał



redaktora naczelnego do szwskiej pasji, gdy przysyłał trzecią lub czwartą – zupełnie nową – wersję tekstu, bo „teraz będzie dokładniej”. I było. Dbał o szczegóły, dopieszczał każde zdanie, nie wahał się nawet polemizować z korektą.

Paweł Grabowski został posłem na Sejm Rzeczypospolitej z listy Kukiz'15.

Kreditech celuje w miliard

Ubiegłoroczny raport banku inwestycyjnego GP Bullhound umieścił Kreditech Holding SSL GmbH na liście 13 europejskich startupów technologicznych, których kapitalizacja ma szansę przekroczyć miliard dolarów. Obecna wartość holdingu to 274 mln USD. We wrześniu zakończyła się kolejna runda emisji akcji serii C, w której Kreditech pozyskał 92 mln dolarów.



Kreditech skupia się na rynkach, które wciąż nie mają elastycznej oferty dla osób z różnych przyczyn pozbawionych dostępu do kredytów. Mają w tym pomóc także akwizycje realizowane w Polsce. Wchłonięcie rozwiązań Kontomierza ma wzmocnić proces weryfikacji pożyczkobiorcy, a samemu klientowi – pomóc w kontroli własnych wydatków i zaciąganych zobowiązań. W Polsce Kreditech zarządza kilkoma markami pożyczkowymi, m.in. Kredito24 i Pandamoney.pl.

Wielki Urząd patrzy

Numer „Promeritum” bez choćby jednej notki o decyzji UOKiK-u w sprawie branży pożyczkowej to chyba marzenie ściętej głowy. W maju 2015 roku Urząd wszczął postępowanie przeciwko Nobilonowi z Włocławka. Ustalono między innymi, że w umowach o kredyt konsumencki przedsiębiorca zastrzegał sobie prawo do żądania spotkania z kredytobiorcą, gdy doszło do opóźnienia w spłacie, a w przypadku odmowy przewidziana była kara umowna. Zdaniem UOKiK-u przedsiębiorcy nie wolno nakładać na konsumenta obowiązków, które nie mają związku z prawidłowym wykonaniem umowy, oraz sankcji finansowych za ich niewykonanie. Poprzez groźbę użycia – według Urzędu niezgodnej z prawem – kary pieniężnej firma wywierała na klientów presję mogącą doprowadzić ich do podjęcia decyzji, których nie podjęliby w normalnych okolicznościach. Takie działanie jest uznawane za niedozwoloną agresywną praktykę rynkową.

UOKiK zakwestionował też zastrzeżenie w umowie, iż brak zawiadomienia przedsiębiorcy o zmianie danych teleadresowych w terminie 7 dni będzie oznaczał, że próba kontaktu zgodnie z podanymi danymi osobowymi lub teleadresowymi będzie uważana za skuteczną. W rezultacie stosowania tej praktyki konsument mógł niesłusznie uznać, iż oświadczenie pożyczkodawcy (np. wezwanie do uregulowania zaległych płatności) zostało skutecznie złożone, mimo że konsument nie miał faktycznie możliwości zapoznania się z nim. Urząd argumentuje, że zgodnie z prawem oświadczenie woli uznaje się za złożone dopiero wtedy, gdy dotarło do adresata tak, iż faktycznie mógł on się zapoznać z treścią pisma. UOKiK nałożył na

firmę kary w łącznej wysokości 66 601 zł. Przedsiębiorcy przysługuje odwołanie.

Urząd podkreśla, że stale przygląda się przedsiębiorcom działającym na ryn-



ku pozabankowych usług finansowych. Analizowane są umowy, regulaminy oraz informacje zawarte w reklamach dotyczących m.in. kredytów hipotecznych, konsumenckich, pożyczek i lokat inwestycyjnych. Do najczęściej kwestionowanych praktyk należą pobieranie niezgodnych z prawem opłat i kar umownych oraz podawanie nieprawdziwych informacji o kosztach kredytu.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uprzedza, że w 2016 roku będzie sprawdzał, jak przestrzegane są prawa klientów. Minął bowiem rok od wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta i zmian w kodeksie cywilnym. Zmieniły się zasady zakupów przez Internet i od akwizytora, a także składania reklamacji. W każdej firmie sprzedającej cokolwiek online warto się upewnić, że dostępne są procedury rozpatrywania reklamacji lub wzory formularza odstąpienia od umowy.

Świąteczny konkurs Kredito24

Firma przeprowadziła na swoim profilu na Facebooku konkurs „zaPREZENTUJ się na Święta z Kredito24.pl”. Zadanie polegało na przesłaniu rodzinnego zdjęcia związanego z tematyką Bożego Narodzenia i zamieszczeniu go na profilu spółki. Trzy osoby dostały nagrody główne w postaci ekspresów do kawy z zapasem „wsadu”, a do dziesięciu uczestników, których zdjęcia zyskały największą polubień, wysłano kosze z polskimi wiktuałami.



Nowa dyrektor w Net Credit

Prezesem marki Net Credit w Polsce została Svetlana Gaidukova. W listopadzie zastąpiła ona Igora Korotkeviča, który jako country manager będzie odpowiedzialny za rozwój spółki na frontach w Hiszpanii i Meksyku.



wych i biznesowych w Oriflame Natural dla regionu CIS i krajów bałtyckich oraz prowadziła strategiczne projekty marketingowe dla Walt Disney Company. Ponadto koordynowała działania z zakresu sponsoringu olimpijskiego przed igrzyskami w Soczi. Pracowała dla takich marek, jak Sberbank, MegaFon, Volkswagen, McDonald's, Amway, Hubert Burda Russia oraz jednostek administracji państwowej.

Svetlana Gaidukova pracowała na rzecz czołowych marek międzynarodowych obecnych na rynku rosyjskim. W 2008 roku objęła stanowisko starszego menadżera ds. relacji marketingo-

my postanowien w niej zawartych, nie powinniśmy jej podpisywać – wyjaśnia Anna Janowska z UOKiK-u.

Sprawdź, zanim podpiszesz 2.0

NBP podał wyniki zleconych przez siebie badań, przeprowadzonych we wrześniu 2015 roku. Wynika z nich, że w ostatnich dwunastu miesiącach na skorzystanie z „chwilówki” zdecydowało się około 10 proc. Polaków i liczba ta stale rośnie. Aż jedna czwarta pożyczkobiorców przyznała, że nie wie, co należy zrobić przed podpisaniem umowy finansowej. W listopadzie wystartowała więc kolejna odsłona kampanii „Nie daj się nabrać. Sprawdź, zanim podpiszesz!”.

Początek nowej edycji kampanii wybrano nieprzypadkowo. Okres przedświąteczny to czas, gdy zainteresowanie pożyczkami gotówkowymi bardzo wzrasta. Uaktywniają się też firmy kuszące ofertami łatwych pożyczek, udzielanych bez zbędnych formalności, „na dowód” i „bez BIK-u”. Osoby potrzebujące zastrzyku gotówki często nie są świadome ryzyka i możliwych konsekwencji wynikających z niefrasobliwego zawarcia takiej umowy z przypadkową firmą pożyczkową.

– Pomimo dotychczasowych działań wielu Polaków nadal nie wie, jak bezpiecznie korzystać z – często z pozoru bardzo atrakcyjnych – ofert finansowych. Tymczasem, aby uniknąć negatywnych konsekwencji nierozważnych decyzji finansowych, wystarczy zastosować cztery proste zasady. Powinniśmy zacząć od sprawdzenia wiarygodności firmy pożyczkowej, z której chcemy skorzystać. Następnie powinniśmy policzyć całkowity koszt pożyczki, uwzględniający wszelkie dodatkowe opłaty. Trzecia zasada jest szczególnie często zaniebdywana – chodzi o dokładne przeczytanie umowy, czego wiele osób po prostu nie robi. Jeśli nie rozumie-

my postanowien w niej zawartych, nie powinniśmy jej podpisywać – wyjaśnia Anna Janowska z UOKiK-u.

Oprócz historii inspirowanych prawdziwymi losami osób, które zdecydowały się na skorzystanie z „chwilówki”, i ich zmagania z konsekwencjami tej decyzji, na nowej stronie internetowej kampanii (www.zanim-podpiszesz.pl) podano najważniejsze zasady, którymi należy się kierować przy zawieraniu umów finansowych. Dostępna jest tam również baza najistotniejszych pytań i odpowiedzi przydatnych w podjęciu decyzji o zaciągnięciu jakiegokolwiek pożyczki oraz kalkulator, który pozwala wyliczyć jej koszty. Dla osób już zadłużonych przygotowano specjalny poradnik zawierający wiele cennych wskazówek dotyczących działań, jakie mogą podjąć, aby znaleźć wyjście z trudnej sytuacji.



Akcja społeczna jest współorganizowana przez siedem instytucji publicznych: Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Komisję Nadzoru Finansowego, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Sprawiedliwości, Narodowy Bank Polski, Policję oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pierwsza odsłona kampanii nastąpiła w 2012 roku.

Co pół roku o handlu w Sieci

29 września na PGE Narodowym odbył się III Kongres eHandlu. Zebrało się ponad 400 przedstawicieli branży e-commerce. Swoje prelekcje wygłosiło 24 ekspertów, między innymi z firm 4gift.pl,



Instylio, Militaria.pl, Audioteka.pl, EuroFlorist i Monnari. Rozmawiano o użyteczności stron, SEO, konwersji, podejściu do projektowania, analizie potrzeb klienta, znaczeniu blogów i innych zagadnieniach.

Impreza jest cykliczna i odbywa się co pół roku – IV Kongres eHandlu zaplanowano na 3 marca 2016 roku, również na PGE Narodowym. Organizatorzy przewidują podobną liczbę wystąpień, 500 uczestników i 3200 mkw. powierzchni networkingowej. Udział w kongresie jest płatny.

Wyniki Profi Credit Polska za 2015 rok

Spółka bardzo szybko pochwaliła się wynikami sprzedaży za miniony rok. W tym czasie udzieliła ona pożyczek na łączną kwotę 686 mln zł, co oznacza wzrost sprzedaży w stosunku do roku 2014 o 38%. Bardzo podobny wzrost – o 33% – nastąpił w liczbie przyznanych pożyczek: 72,5 tys. wobec 54 tys. rok wcześniej.

W komunikacie podkreślono, że tak wysoki wynik sprzedaży nie wpływa w zauważalnie negatywny sposób na jakość portfela pożyczkowego. Wskaźnik nieuregulowanych zobowiązań nie odstaje bowiem znacząco od tego, który odnotowano w poprzednim roku.

Zdaniem Jarosława Chęcińskiego, dyrektora wykonawczego Profi Credit, wyniki szkodowości świadczą o skuteczności modelu badania zdolności kredytowej, ale też o tym, że klienci sektora pozabankowego podejmują decyzje finansowe w sposób rozważny. Głównymi źródłami sukcesu mają być: innowacyjna linia produktowa, nowe kanały dystrybucji i precyzyjnie targetowane kampanie marketingowe. Poza tym Polacy po prostu coraz częściej sięgają po ofertę firm pożyczkowych.

Tylko dla kreatywnych

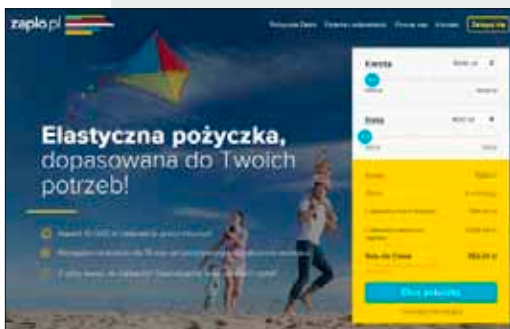
W listopadzie Ratka.pl przygotowała dla swoich klientów konkurs-zagadkę. Osoby, które wypełniły wniosek o pożyczkę, dostały maila z pytaniem konkursowym. Tematyka pytania była ujawniana dopiero po otwarciu wiadomości, a odpowiedź wymagała sporej dawki kreatywności. Najbardziej pomysłowi uczestnicy konkursu zostali nagrodzeni tabletem Samsung Galaxy Tab 3.



W Zaplo nawet 10 tys

Firma zwiększyła maksymalną kwotę pożyczki z 4 do 10 tys. zł. Czas spłaty wynosi od 3 do 21 miesięcy.

Ciekawie w Zaplo wygląda dobór rat. Pożyczkodawca nie wybiera liczby miesięcy, lecz maksymalną kwotę, jaką jest w stanie przeznaczyć co miesiąc na spłatę zobowiązania. Na podstawie tych danych obliczana jest liczba rat oraz ich wysokość.



Don't trust this buddy

Zbankrutował szwedzki serwis pożyczek P2P TrustBuddy. Na początku października 2015 roku pojawiły się pierwsze pogłoski o kłopotach klientów z odzyskaniem pieniędzy, a 19 października firma ogłosiła upadłość.

Sprawa zaczęła nabrzmiewać po zmianach w zarządzie. Wykryto nieprawidłowości w zarządzaniu, między innymi przypisywanie nowego kapitału do złych długów. Zawiadomiono policję i szwedzki nadzór finansowy – ten ostatni nakazał zamknięcie platformy. W tej chwili w firmie działa syndyk upadłościowy.

Serwis TrustBuddy ruszył w 2009 roku i był pionierem na rynku pożyczek społecznościowych. Ostatnio planował ekspansję na rynki hiszpański i brytyjski.

Coraz więcej upadłości

Komisja Nadzoru Finansowego od 8 stycznia 2016 r. zawiesiła działalność Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej „Kujawiak” we Włocławku oraz postanowiła wystąpić do sądu z wnioskiem o ogłoszenie jej upadłości. W komunikacie KNF podano, że aktywa SKOK Kujawiak nie wystarczają na zaspokojenie jej zobowiązań. Od 15 czerwca 2015 roku w Kasie działał zarządca komisyjny ustanowiony przez nadzór. Zarządca ustalił, że SKOK Kujawiak wykazywała ujemne fundusze własne w wysokości 72,9 mln złotych oraz ujemny współczynnik wypłacalności na poziomie 42,92%, co oznacza głęboką niewypłacalność. Z kolei dokonane przez poprzedni zarząd wyceny będących w posiadaniu SKOK Kujawiak spółek zajmujących się zarządzaniem nieruchomościami i przeterminowanymi wierzytelnościami były zawyżone – konieczne stało się skorygowanie szacunków w dół o 54,8 mln zł.

Kasa Krajowa odmówiła SKOK Kujawiak pomocy finansowej ze środków funduszu stabilizacyjnego. Restrukturyzacją Kasy wstępnie zainteresował się tylko jeden bank, ale po zapoznaniu się z danymi finansowymi SKOK Kujawiak ostatecznie nie wyraził on zgody na przejęcie tej Kasy.

SKOK Kujawiak liczyła 17,9 tys. członków z depozytami wynoszącymi 187 mln zł. Na koniec października 2015 r. miała ujemne fundusze własne w wysokości 77,7 mln złotych i wykazywała bieżącą stratę 15,4 mln złotych oraz niepokryte straty z lat ubiegłych na kwotę 76,8 mln złotych. Zarządca komisyjny ocenił, że depozyty członkowskie zgromadzone przez 17,9 tys. człon-

ków SKOK Kujawiak wynoszą 187 mln złotych.

Wcześniej zbankrutowały SKOK Wspólnota (70 tys. członków, 900 mln zł depozytów) i SKOK Wołomin (80 tys. klientów, 2,7 mld zł depozytów). Natomiast banki przejęły SKOK im. św. Jana z Kęt (20 tys. członków, 100 mln zł depozytów), SKOK Kopernik (127 tys. członków, 440 mln zł depozytów) i SKOK



Wesoła (63 tys. członków, 624 mln zł depozytów).

30 grudnia 2015 r. warszawski Sąd Rejonowy wydał postanowienie o ogłoszeniu upadłości Spółdzielczego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie (SK Banku). Z wnioskiem o ogłoszenie upadłości tej instytucji wystąpiła Komisja Nadzoru Finansowego, która z dniem 21 listopada zawiesiła działalność SBRzR. W ustnym uzasadnieniu sądu stwierdzono, że zostały spełnione pozytywne ustawowe przesłanki do ogłoszenia upadłości w związku z niewypłacalnością banku, tj. faktem, że aktywa SBRzR nie wystarczają na zaspokojenie jego zobowiązań. Jednocześnie – w ocenie sądu – nie wystąpiły przesłanki oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości. Zobowiązania banku wobec Bankowego Funduszu Gwarancyjnego wynoszą ok. 2 mld zł.

Reklama nie zawsze mile widziana

Pod koniec 2014 roku UOKiK skontrolował ówczesne reklamy kredytów przedświątecznych. Przeanalizowano przekazy emitowane w radiu, telewizji, prasie oraz w Internecie, które pochodziły od 14 banków, 12 firm pożyczkowych, jednego pośrednika kredytowego i jednej SKOK. Wszczęto 9 postępowań, z których 7 niedawno się zakończyło wydaniem decyzji. Najczęstsze zarzuty Urzędu to: naruszenie obowiązku informacyjnego – np. brak informacji o stopie oprocentowania

z wyszczególnieniem opłat, kwocie odsetek, całkowitej kwocie do zapłaty i RRSO; nieuczciwe praktyki rynkowe – nierzetelna informacja o warunkach przyznania kredytu, nieprawdziwe stwierdzenie o braku prowizji lub reklama produktu za 0 procent, mimo że tego produktu nie było w ofercie; za krótki czas wyświetlenia i za małą czcionką użytą do wyświetlenia ważnych dla konsumentów danych. Decyzje Urzędu dotyczyły między innymi firm Aasa Polska i Wonga.com.

APRIL CONSUMER CREDIT DAYS

Pierwsza edycja konferencji poświęconej problemom zarządzania należnościami w instytucjach działających w sektorze Business to Consumer

28 – 29 kwietnia 2016
Narvil Conference & Spa hotel / Serock/ k.Warszawy

GŁÓWNE ZAGADNIENIA KONFERENCJI

- Zagadnienia makroekonomiczne
- Ryzyko kredytowe
- Monitoring i windykacja
- Aspekty prawno-finansowe
- Rozwiązania IT
- Polityka antyfraudowa
- Szkoleniowe trendy
- Ochrona danych osobowych

ADRESACI

Eksperti i kadra zarządzająca z obszaru zarządzania należnościami z sektora B2C m.in:

- banki, w tym banki spółdzielcze, firmy pożyczkowe, platformy cyfrowe, dostawcy Internetu, telekomy, dostawcy energii i paliw, firmy IT, developerzy, administracja publiczna, firmy z sektora zarządzania wierzytelnościami, kancelarie prawne i podatkowe, firmy doradcze
- **inni świadczący usługi dla sektora B2C, reprezentujący m.in.:** pionierzy finansowe, działy oceny ryzyka kredytowego, działy monitoringu należności, działy windykacji, departamenty kontroli kredytowej, risk management, treasury, działy prawne itp.

MISJA

- Udostępnienie forum do dyskusji dla najbardziej opiniotwórczych gremiów z branży Credit & Collection w sektorze B2C
- Stworzenie platformy wymiany doświadczeń na temat zarządzania ryzykiem kredytowym
- Baza wiedzy i najlepsze praktyki dla menadżerów zarządzających należnościami
- Aktualne tematy i innowacyjne rozwiązania
- Niepowtarzalna baza kontaktów biznesowych
- Prestiżowe spotkanie przedstawicieli sell-side i buy-side
- Efektywnie spędzony czas w pięknie położonym hotelu w okolicach Warszawy
- Uznani eksperci z branży zarządzania należnościami:



POLSKI
ZWIĄZEK
WIDYKACJI

zoomevents

PATRONEM KONFERENCJI jest **Związek Firm Pożyczkowych**



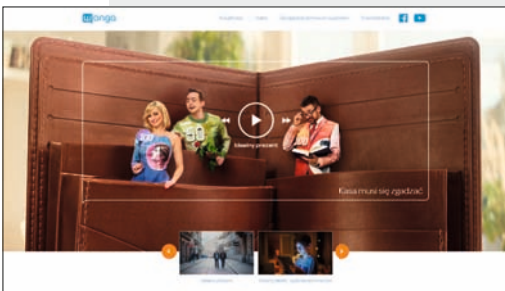
ZWIĄZEK FIRM
POŻYCZKOWYCH
www.zfp.org.pl

Nowa kampania Wonga.com

1 grudnia 2015 roku ruszyła ogólnopolska kampania reklamowa firmy Wonga.com. Bohaterami spotów reklamowych są konsumenci świadomi swojego budżetu domowego, podejmujący decyzje finansowe z rozmysłem i w sposób odpowiedzialny, bo kasa musi się zgadzać.

Celem kampanii „Kasa musi się zgadzać”, oprócz standardowych założeń komercyjnych, jest promocja odpowiedzialnego zarządzania budżetem domowym, w tym nawyku każdorazowej, krytycznej oceny planów konsumpcyjnych pod kątem bieżącego stanu konta i ilości gotówki w portfelu. Centralnym elementem każdego spotu jest moment analizy, w którym bohater ocenia bieżący plan wydatków, uzgadnia go z zasobnością swojego portfela i dopiero wtedy świadomie podejmuje decyzję o zakupie i pożyczce. Główny akcent położony jest na to, że domowy budżet powinien być zaplanowany i zrównoważony, czyli „kasa musi się zgadzać”.

Wonga.com powierzyła zadanie pokazania procesu uzgadniania planu wydatków z zasobnością portfela Formacji Chalet. Podstawowym zadaniem artystów było przedstawienie w przystępny sposób dylematów konsumentów związanych z planowaniem i priorytetyzacją wydatków – od pojawienia się potrzeby do decyzji o zakupie. W spotach pojawia się pożyczka dla nowych klientów, którą można uzyskać w 15 minut, ponosząc całkowity koszt 10 zł.



Decyzja o każdej pożyczce nie może być automatyczna i wymaga umotywowanego powodu. Uzasadnieniem może być okazja, dzięki której można zaoszczędzić, a która nieprędko się powtórzy, albo nieprzewidziana sytuacja, gdy pożyczka ratuje przed przykrymi konsekwencjami. Bohaterowie spotów analizują, czy stać ich na wydatek i czy warto wziąć pożyczkę. W jednym spocie przedstawiana sytuacja jest nagła, a chodzi o prezent, który nie jest wyłącznie pustą zachcianką, ale potwierdzeniem uczuć, pamięci i wpływu na relację z bliską osobą. W drugiej historii wydatek to zarówno okazja, jak i inwestycja w rozwój dziecka.

Nie bądź bierny, zagłosuj!

Redakcja „Loan Magazine” ogłosiła listę nominowanych do nagród Loan Magazine Awards 2015. Celem projektu jest wyróżnienie osób, firm, produktów lub usług mających największy wpływ na kształtowanie się rynku pożyczek pozabankowych w 2015 roku. Karty do głosowania zostaną przekazane uczestnikom rynku pożyczkowego, ci zaś wskażą swoich faworytów w poszczególnych kategoriach. Termin oddawania głosów upływa 31 stycznia. Jedynie laureat kategorii Blog Roku 2015 zostanie wybrany w inny sposób – poprzez SMS-y czytelników „Loan Magazine” oraz klientów firm pożyczkowych. Statuetki w 13 kategoriach zostaną rozdane 11 lutego.

- Reklama Roku: Bocian Pożyczki, Netcredit, Visset, Vivus, Wonga.
- Partner Roku: Fines, Biuro Informacji Kredytowej (BIK), Rejestr Dłużników ERIE, Kredytum, Krajowy Rejestr Długów (KRD).
- Inicjatywa Roku: Kapitalni.org (Wonga), List otwarty Związku Firm Pożyczkowych do Premier Rządu, Kongres Pożyczkowy Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, Promeritum, Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji (FWWI) (Deltavista).
- Marketing Manager Roku: Katarzyna Szerling – Provident Polska, Łukasz Kuleta – Ferratum Bank, Monika Nita – Kreditech, Dominik Ciula – Aasa Polska, Bartłomiej Patoląg – Netcredit, Marta Ciesielska – Optima.
- Blog Roku: optymisci.pl (Optima), kasomat.pl/blog (Kasomat), kasanaobcasach.com.pl (Ferratum Bank), viasms.pl/blog (ViaSMS), faraon24.pl.

- Mikropożyczka Roku: extraportfel.pl, vivus.pl, wonga.pl, netcredit.pl, filarum.pl.
- Pożyczka Ratalna Roku: Aasa, Zaimo, Luxpożyczki.pl, hapipożyczki.pl, retino.pl, ratka.pl.
- Afiliant Roku: Goaffiliate, Doaffiliate, Affiliate44, Solutions4ad, Money2money.
- PR Manager Roku: Public Dialog, Marek Bosak (Vivus), Martyna Długoszewska (ZFP), Michał Szewczyk (Kreditech), Stefan Bogucki (Wonga).
- Komunikacja Social Media Roku: Ferratum Bank, Vivus, Pożyczkomat, Wonga, Provident.



- Innowacja Roku: zaimo.pl, autozaplo.pl, flexinero.pl, Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji (FWWI) (Deltavista), Pożyczki Vivus w kioskach RUCH-u.
- Serwis WWW Roku: pozyczkaplus.pl, al fakredyt.pl, lendon.pl, sms365.pl, wonga.com.
- Człowiek Roku: Jarosław Ryba – prezes zarządu Związku Firm Pożyczkowych, Marcin Czugan – dyrektor Departamentu Prawnego w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, Andrzej Roter – dyrektor generalny Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, Marcin Borowiecki – prezes zarządu Wonga, Adam Dąbrowski – Managing Director Creamfinance Poland.

Payday Loans daje auta w nagrodę

Payday Loans w listopadzie ogłosił dwa konkursy, których celem była promocja produktów oraz marek NetCredit i InCredit. Warunkiem udziału w konkursie było wzięcie pożyczki w NetCredit bądź InCredit oraz wypełnienie zadania konkursowego w formie twórczości artystycznej związanej z produktem bądź logo marki.

Główne nagrody dla każdej marki to samochód Ford Ka o wartości 29 900 zł (wyjątkowo uważny czytelnik przeczyta w regulaminie, że chodzi o rocznik 2014...), zgodnie z zasadami konkur-



su oklejony logo firmy na co najmniej 12 miesięcy. Przygotowano też dwie nagrody pocieszenia – 32-calowe telewizory Samsung. Zgodnie z dobrym zwyczajem do nagród rzeczowych dołożono odpowiedni bonus pieniężny na pokrycie podatku dochodowego.

Wrocław w świecie pożyczek

8 października 2015 roku we Wrocławiu odbyła się branżowa konferencja „Loanline nowych możliwości”


Konferencję zorganizowano dla przedstawicieli firm pożyczkowych prowadzących działalność w Internecie. Odbyły się trzy panele dyskusyjne i dodatkowe prezentacje branżowe. Rozmawiano o kierunkach rozwoju sektora pożyczek pozabankowych online, nowych szansach i zagrożeniach oraz sposobach walki z nieuczciwą konkurencją. Konferencja była też okazją do wymiany doświadczeń i nawiązania kontaktów.

Imprezę zorganizowała Sfera Finansów SA, której prezes Rafał Tomkowicz prowadził całe wydarzenie. Wprowadzeniem do konferencji było wystąpienie Andrzeja Roter, dyrektora Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Roter omówił obecny stan krajowego sektora pożyczkowego i perspektywy tego rynku z punktu widzenia potrzeb oraz oczekiwań Polaków. To wystąpienie omawiamy szerzej w artykule na stronie 26.

Pierwszy panel dyskusyjny był poświęcony szansom i zagrożeniom dla branży w najbliższych latach. Rozmawiano o rozwoju pożyczek ratalnych i stwierdzono, że mogą one zagrozić krótkoterminowym pożyczkom online. Komentowano też niedawno wprowadzoną ustawę „antylichwiarską”. W dyskusji wzięli udział: Łukasz Kuleta – marketing country coordinator z Ferratum Bank, Jarosław Włodkowski z Aasa Polska; Adam Dąbrowski – dyrektor zarządzający Creamfinance Polska oraz Paweł Grabowski ze Związku Firm Pożyczkowych.

W drugiej części konferencji rozmawiano o znaczeniu pozytywnej informacji dla pożyczkodawcy i pożyczkobiorcy. Dyskusję zagał Sławomir Grzelczak z Biura Informacji Kredytowej. Przybliżył on działania Grupy BIK i odpowiadał na pytania z sali. Podczas kolejnego panelu dyskusyjnego mówiono o klientach firm pożyczkowych – jak ich wycenić i poznać ich faktyczną wartość dla pożyczkodawcy. W rozmowach omawiano też sposoby wykorzystania pozytywnej informacji o pożyczkobiorcach. W panelu wzięli udział: Anna Pakulska z ERIF BIG, Bartosz Pundyk z Deltavista Services, Adam Dardas z Kreditech oraz Jakub Obarzanek z Krajowego Rejestru Długów.

Marcin Sikora z Kredyt Ekspres przedstawił prezentacją poświęconą znaczeniu kanału offline w internetowej sprzedaży pożyczek pozabankowych, po czym rozpoczął się trzeci panel. Dotyczył on zjawiska, które najbardziej doskwiera branży, czyli nieuczciwej konkurencji. O sposobach walki

z firmami-krzakami rozmawiali Marcin Czugan z Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, Krzysztof Przybysz – wiceprezes Ferratum Bank, Jarosław Ryba – prezes Związku Firm Pożyczkowych oraz Jarosław Wyrzykowski – prezes zarządu Tempo Finance. (/rg) 



Komornicy spoza rewiru z jawnym statusem

Zaczął działać Moduł Udostępniania Statusu Kancelarii (MUSK). Pozwala on na publikację informacji o aktualnym obciążeniu i otwartości kancelarii komorniczych na nowe sprawy w portalu Monitor Postępowania Egzekucyjnego. Moduł powstał jako odpowiedź na zmiany wprowadzone nowelizacją z 7 maja 2015 r. do art. 8 ustawy o komornikach sądowych i egzekucji.

Udostępnienie informacji odbywa się poprzez wprowadzenie danych do aplikacji komorniczej i wysłanie statusu. Informacje trafiają do portalu Krajowej Rady Komorniczej KomornikID, a następnie do portalu dostępnego dla wierzycieli, czyli Monitora Postępowania Egzekucyjnego. MPE to internetowy system automatycznie informujący upoważnione osoby o stanie postępowań egzekucyjnych. Wierzyciele zapoznają się z informacjami o możliwości przyjmowania spraw przez daną kancelarię na portalu Monitor Postępowania Egzekucyjnego, obsługiwany przez wszystkie urzędy z dostępem do Internetu.

Stosowane w kancelariach aplikacje komornicze mogą udostępniać informacje o możliwości przyjęcia przez określoną kancelarię komorniczą kolejnych spraw spoza rewiru, o liczbie takich spraw i dacie statusu. Krajowa Rada Komornicza nie umieszcza natomiast danych komorników i wskaźników dotyczących skuteczności czy załatwialności spraw.

Zapraszamy do teatru

Związek Firm Pożyczkowych został partnerem Teatru Muzycznego Roma w Warszawie. Po ciężkiej pracy przy tabelach przestawnych w Excelu i wielopiętrowych pytaniach w SQL-u zapraszamy wszystkich ludzi z branży na odreagowanie codziennych stresów. Na początek niech to będzie chociażby ABBA po polsku, czyli musical „Mamma mia”. Pojawia się tam znamienna fraza: „Kasa, kasa, kasa – pierwsza klasa”. Trzeba tylko mieć trochę szczęścia i kupić bilet, bo wcale nie jest o to łatwo...



Teatr Muzyczny Roma

FinaBay i Net Credit dla studentów

Od listopada zeszłego roku studenci uniwersytetów Wrocławskiego oraz Ekonomicznego w Poznaniu mogli się zgłaszać do udziału w pilotażowej edycji FinaBay Development Program (FDP). Jego organizatorem jest łotewska firma z sektora usług pozabankowych, specjalizująca się w udzielaniu mikropożyczek online, a główna nagroda w konkursie zorganizowanym w ramach programu wyniesie 5000 euro. Zadaniem konkursowym jest opracowanie idei nowatorskiego rozwiązania z dziedziny FinTech, czyli innowacji w finansach online. Na najbliższe miesiące zaplanowano warsztaty edukacyjne.

Program adresowano do studentów z dobrą znajomością języka angielskiego, którzy chcą sprawdzić swoją kreatywność w obszarze zarządzania lub marketingu usług finansowych online bądź też wiązać swoją przyszłość zawodową z tym sektorem. Założeniem FDP jest wpieranie nieszablonowego myślenia i pomoc studentom w płynnym wejściu na rynek pracy. Program obejmuje także warsztaty z miękkich kompetencji, które zostaną przeprowadzone przez ekspertów FinaBay oraz Net Credit.

– Chcemy wspierać i stymulować młodych ludzi do rozwoju oraz realizowania swoich pomysłów. To z myślą o nich zdecydowaliśmy się na uruchomienie pilotażowej wersji międzynarodowego programu edukacyjnego. Równoległe zostanie on zrealizowany także na wybranych uniwersytetach na Łowie i w Gruzji – mówi Ieva Ozoliņa-Bērziņa, dyrektor marketingu Grupy FinaBay. – Zadanie może prezentować zarówno pomysł projektu aplikacji mobilnej, jak i platformy finansowej, która będzie miała realny wpływ na jakość życia konsumentów.

Przyjmowanie prac konkursowych zakończono 29 grudnia.



Seniorzy biorą coraz więcej

„Loan Magazine” zebrał i przedstawił dane na temat zadłużenia ludzi starszych. Badania pokazują, że prawie połowa Polaków w wieku od 55 lat (czyli, było nie było, 5,5 mln osób) jest zadłużona. Ich łączne zobowiązania wobec banków, na ogół związane z kredytami gotówkowymi, to ponad 77 mld zł. Dług samych emerytów wynosi ok. 10 mld zł, czyli więcej niż budżet Narodowego Funduszu Zdrowia na 2015 rok.

Ludzie starsi są jednak dla banków oraz firm pożyczkowych bardzo dobrymi i zawsze mile widzianymi klientami. Zazwyczaj mają oni stały dochód, ich zobowiązania opiewają na stosunkowo niewielkie sumy, a spłaty są z reguły dokonywane na czas. Według danych podanych przez BIG InfoMonitor odsetek zaległości w tej grupie wynosi 3,4% na łączną kwotę 1,4 mld zł. Co więcej, chodzi tu najczęściej o niespłacone rachunki, a nie kredyty.

Z drugiej jednak strony, jak podkreśla „Loan Magazine”, ta grupa zadłuża się coraz częściej. Jej dochody są niewy-

sokie, a potrzeby coraz większe. Ludzie starsi nie mają oszczędności, ale chcą wesprzeć rodzinę bądź też pod wpływem reklam i innych socjotechnik dokonują zakupów, na które ich w ogóle nie stać. Są podatni na manipulację ze strony nieuczciwych sprzedawców towarów i usług, nierzadko też nie czytają wystarczająco uważnie warunków zawieranych umów. Osoby w wieku emerytalnym muszą szczególnie uważać na nieuczciwe praktyki obecne na rynku, gdyż pożyczając nieracjonalnie pieniądze, mogą zaszkodzić nie tylko sobie, ale i swojej rodzinie.

Seniorom poświęcamy sporo miejsca na kolejnych stronach tego wydania „Promeritum”. Piszemy między innymi o tym, jak często i z jakich powodów zadłużają się oni w firmach pożyczkowych działających w Sieci. W kolejnym artykule ekonomista Marian Szolucha zachęca do budowania dobrych relacji z tymi klientami i przestrzega przed pokusami opierania biznesu na zyskach z windykacji.

Windykacja, kolacja, integracja

Panel ekspercki, meksykańska kolacja, konkurs z wartościową nagrodą i kurs barmański to tylko część atrakcji dla uczestników konferencji Windykacja 2016.

Spotkanie zorganizował Związek Firm Pożyczkowych wspólnie z firmą IT.Expert. Wydarzenie odbyło się 24 listopada w Warszawie, a rozpoczęła je debata „Rewolucja w windykacji instytucji pożyczkowych – nowe prawo w praktyce”. Do udziału w panelu zaprosiliśmy Ewę Rakowską – radcę prawnego z kancelarii LAWERK, Katarzynę Kujawę-Lipińską – dyrektor Departamentu Windykacji w Vivus Finance i Radosława Cieciorzkiego – członka zarządu Polskiego Związku Windykacji. Dyskusję moderował Rafał Tomkowicz.

Podczas debaty poruszone zostały kwestie dotyczące praktycznego podejścia do nowego prawa, rozwiązań, jakie może zastosować instytucja pożyczkowa, aby skutecznie dochodzić roszczeń od konsumentów i do tego nie dopłacać, a także wpływ nowych przepisów o ochronie danych osobowych na proces windykacji. Dyskutowano również o stanowisku UOKiK-u zalecającym niepobieranie żadnych opłat za windykację oraz do praktyki sądów, które uchylają opłaty windykacyjne, gdy są one relatywnie wysokie w stosunku do należności.

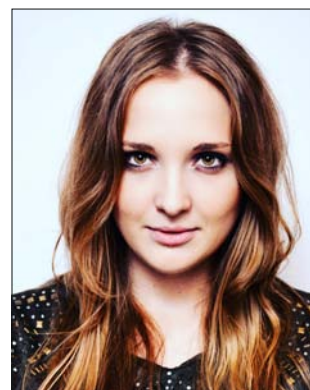
Proponowane przepisy ustalają limit odsetek za opóźnienie w spłacie oraz odsetek od odsetek na poziomie sześciokrotności wysokości stopy kredytu

lombardowego Narodowego Banku Polskiego. Limitem tym objęte zostaną również opłaty za prowadzenie czynności windykacyjnych. To zaś oznacza, że bardziej racjonalne dla firm pożyczkowych będzie kierowanie postępowania windykacyjnego od razu do sądu. Jednak wybór tej drogi egzekwowania długu nie będzie dla pożyczkodawców optymalny. Zgodnie z zapisami znowelizowanej ustawy o komornikach sądowych i egzekucji komornik wybrany przez wierzyciela będzie zobowiązany do odmowy wszczęcia egzekucji, jeżeli w prowadzonych przez niego egzekucjach zaległość w jego kancelarii przekracza 6 miesięcy lub skuteczność tych egzekucji w poprzednim roku nie przekroczyła 35%. Od 1 stycznia 2016

r. komornik jest zobowiązany odmówić, gdy wpływ wszystkich spraw do jego kancelarii w danym roku przekroczy 10 tysięcy. Dla firm pożyczkowych oznacza to rozproszenie procedury egzekucyjnej, a przez to dodatkowe koszty związane z odzyskiwaniem należności.


W drugiej części naszego spotkania odbyła się prezentacja systemu Debt

Collector firmy IT.Expert. System umożliwia między innymi automatyzację obsługi należności, prowadzenie rejestru osób ze wszystkimi zaległościami, walidację danych i integrację z e-sądem, uspraw-



Martyna Długoszewska
Związek Firm Pożyczkowych

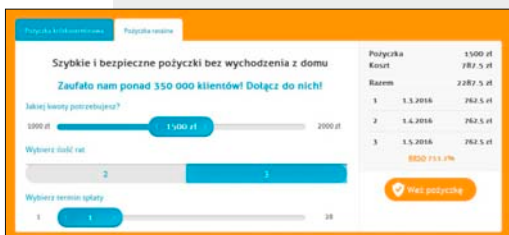
nia także postępowanie komornicze. System podnosi efektywność pracy działów zarządzania wierzycielami, dając realne oszczędności czasu i pieniędzy. Jest przeznaczony dla firm, które prowadzą działalność w skali przeciętnej dla rynku, co czyni go rozwiązaniem uniwersalnym dla większości internetowych firm pożyczkowych – bez konieczności projektowania własnego CMS-a w zakresie obsługi należności. Po zakończeniu prezentacji wśród uczestników zostało rozlosowane testowe wdrożenie systemu.

Podczas kolacji eksperci wymienili się doświadczeniami oraz zdradzili część planów na skuteczne wdrożenie nowych zasad windykacji. Późniejsza część wieczoru upłynęła w luźnej atmosferze, a ochotnicy mieli okazję wziąć udział w kursie barmańskim. 



Raty również w Pożyczkomacie

Kolejny serwis wprowadził pożyczki na raty. W Pożyczkomat.pl można wziąć pożyczkę w wysokości od 1000 do 2000 zł z postąpieniem 50 zł i rozłożyć zobowiązanie na dwie lub trzy raty, spłacane w jednym z samodzielnie wybranych dni miesiąca. Bawiąc się kalkulatorem, można zauważyć, jak bardzo zmienia się RRSO zobowiązania w zależności od wyboru dnia spłaty, mimo że całkowita kwota jest stała. Jest to bardzo przekonujący przykład na poparcie tezy, że RRSO jest nierzeczywistym wskaźnikiem oceny kosztów „chwilówki”.



Pożyczki ratalne to coraz popularniejszy trend. Wonga.com proponuje od 50 do 3000 zł rozłożone na od 2 do 12 rat miesięcznych.

Vivus lekko zaszalał z liczbą nagród

Były Święta – były prezenty. Biorąc pożyczkę w Vivus.pl do 30 grudnia 2015 roku, można było wygrać jedną z kilkuset nagród. Organizator konkursu przygotował trzy 50-calowe telewizory, trzy konsole PlayStation 4, pięć tabletów Samsung Galaxy Tab E 9.6”, pięć kamer GoPro HERO, 100 nagród pieniężnych po 200 zł i setki żetonów na prowizję za kolejne pożyczki. Należało wziąć pożyczkę, zarejestrować się w konkursie i odpowiedzieć na przygotowane pytania. Wyniki i nazwiska zwycięzców już ogłoszono na stronie internetowej firmy. (*opr. rg*)



Pożyczka do odbioru na poczcie

W połowie listopada na polskim rynku internetowych pożyczek ratalnych pojawiła się pożyczkaOK.pl. Nowa marka oferuje do wyboru trzy formy wypłaty pożyczonych środków: przelew na konto, odbiór w placówce Poczty Polskiej lub odbiór w oddziale banku. Proces wnioskowania o pożyczkę odbywa się całkowicie online, a po zbadaniu zdolności kredytowej konsumenta oraz wydaniu decyzji o przyznaniu zobowiązania klient wskazuje sposób wypłaty pożyczonych pieniędzy. Spłata zobowiązania również może odbywać się na kilka sposobów. Podstawowe warunki uzyskania gotówki to: wiek od 25 do 80 lat, stałe źródło dochodu, stałe miejsce zamieszkania oraz brak negatywnej historii kredytowej w BIK-u i BIG-ach.

Klient może wnioskować o kwotę od 1500 do 5000 zł na czas od 6 do 30 miesięcy. RRSO rocznego zobowiązania na

kwotę 1500 zł wynosi 155,5%. PożyczkaOK.pl wychodzi naprzeciw nie tylko osobom nieposiadającym konta bankowego, ale również klientom, którzy nie chcą na swoim rachunku bankowym pozostawiać informacji o zaciągniętych zobowiązaniach lub nie mają zaufania do weryfikacji swoich danych przelewem weryfikacyjnym. Właścicielem marki jest SMS Kredyt.

16 listopada podobną usługę uruchomiła Ratka.pl. Klient może dostać pieniądze przelewem na konto lub w postaci czeku GIRO, który zrealizuje w placówce pocztowej bez dodatkowych opłat.



Słowacki parlament też potrafi wprowadzać szybkie poprawki

9 grudnia podczas trzeciego, ostatniego czytania w słowackim parlamencie projektu zmian w prawie konsumenckim grupa posłów z rządzącej partii SMER niespodziewanie zgłosiła dodatkowe poprawki. Zostały one przyjęte 78 głosami na 150 członków parlamentu.

Jedną z poprawek dotyczyła limitu kosztów pożyczek. Do obowiązującego limitu wynoszącego około 27% jednoznacznie dopisano wszelkie koszty pożyczki, niezależnie od tego, czy są one obowiązkowe, czy fakultatywne. Pod ten sam limit dopisano też opłaty związane z zakupami ratalnymi i refinansowaniem pożyczek. Niespełna dwa tygodnie później ustawę podpisał prezydent Andrej Kiska. Co ciekawe, wcześniej słowacki prezydent zawetował tę legislację, ale zaakceptował jej poprawioną wersję.

Nowe prawo mocno uderzyło w firmę International Personal Finance (IPF),

która miała na Słowacji ok. 9 mln USD zysku brutto w roku obrachunkowym zakończonym w czerwcu. Słowacki rynek to dla IPF ok. 5–6% całych zysków. 22 grudnia spółka wydała oświadczenie, w którym napisano, że decyzja słowackiego prezydenta była zgodna z przewidywaniami firmy oraz że będzie ona miała istotny negatywny wpływ na działalność IPF na Słowacji. „Spółka opracowuje obecnie alternatywny model biznesowy dla tego rynku” – podano w komunikacie.

Analitik Gary Greenwood z Shore Capital ocenił, że IPF może rozważyć wycofanie się z rynku pożyczek domowych na Słowacji, jeśli zarząd nie znajdzie sposobu na złagodzenie skutków nowego prawa.

W 2015 roku notowania IPF.L na londyńskiej giełdzie spadły o 35% z ok. 450 do ok. 290 GBP. Wiosną wartość walorów spółki przekraczała 500 GBP.

Bankowcy nie chcą podatku

25 i 26 listopada 2015 roku w hotelu Sheraton w Warszawie odbył się VIII Kongres Bankowości Detalicznej. Organizatorem była Gdańska Akademia Bankowa oraz Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową.

Podczas Kongresu odbyła się debata pod tytułem „Czy należy dodatkowo opodatkować banki”. Zwolennikami wprowadzenia takiego podatku byli Ryszard Bugaj, wiceminister finansów Konrad Raczkowski, poseł PiS-u Jerzy Żyżyński i Małgorzata Zaleska ze Szkoły Głównej Handlowej. Oponentami byli prezes ZBP Krzysztof Pietraszkiewicz, Małgorzata Starczewska-Krzysztożek z Konfederacji Lewiatan, Monika Marcinkowska z Uniwersytetu Łódzkiego i Jan Szambelańczyk z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Za wprowadzeniem nowego podatku miały przemawiać następujące argumenty: takie rozwiązanie funkcjonuje w większości krajów europejskich, banki są wystarczająco rentowne i dobrze zarabiają na przykład na kredytach hipotecznych, budżet potrzebuje więcej dochodów, polskie podatki w stosunku do PKB są nadal niskie, konieczna jest redystrybucja dochodów od podmiotów mających wyższe dochody na rzecz słabszych. Natomiast przeciwnicy przestrzegali przed dalszym osłabianiem krajowego sektora bankowego, który jest – ich zdaniem – słabszy niż w innych krajach i nie radzi sobie z finansowaniem dużych inwestycji. Realne opodatkowanie banków już jest wysokie, a nowe obciążenie spowoduje zdestabilizowanie sektora, uszczupli wpływy z CIT i zmniejszy akcję kre-

dytową również w sektorze MiSP. Prezes PKO BP Zbigniew Jagiełło alarmował, że wszelkie zmiany w bankach będą miały przełożenie na całą gospodarkę. Jego zdaniem lepsze byłoby na przykład podwyższenie podatku CIT.

Wynik debaty nie pozostawiał wątpliwości: za podatkiem zagłosował zaledwie co czwarty spośród obserwowanych starcie.


Ostrzeżenia IBnGR

Uczestnicy Kongresu zapoznali się ze stanowiskiem Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową wobec opodatkowania banków w Polsce. IBnGR przestrzega, że potencjalnym wpływem fiskalnym na poziomie 5 mld zł rocznie towarzyszy koszt ryzyka destabilizacji systemu finansowego szacowany na 150–200 mld zł. Teza o nadmiernie wysokiej rentowności banków nie znajduje potwierdzenia w faktach. Średnia stopa zwrotu z zainwestowanych kapitałów (RoE) w polskim sektorze bankowym wynosi obecnie ok. 10% i jest wyraźnie niższa niż np. w budownictwie czy przemyśle chemicznym.

Autorzy raportu apelują o rozróżnienie między fiskalnym celem opodatkowania banków, z natury krótkookresowym, a „daniną”, której celem jest wzrost stabilności systemu finansowego, oznaczający redukcję ryzyka dla finansów

publicznych w dłuższym czasie. Znaczna część krajów UE, które wprowadziły podatek bankowy, przeznacza wpływy z tego podatku na fundusze stabilizacyjne (np. Niemcy, Szwecja, Belgia, Cypr, Słowacja czy Portugalia).

Polski podatek bankowy na tle Europy

Deloitte i IBnGR przedstawiły wspólny raport na temat rentowności sektora bankowego w Polsce. Od czasu kryzysu finansowego banki zwiększyły swoją bazę kapitałową. Fundusze własne i aktywa wzrosły z 7,4% do 9,5%, natomiast łączny współczynnik kapitałowy podskoczył z wartości 11,1% do 15,3%. Różnica między ROE a kosztem kapitału jest na granicy zrównoważenia. Tymczasem w Europie Zachodniej koszt kapitału własnego często przekracza ROE, co oznacza ryzyko ograniczenia finansowania. Krajowe banki nie korzystają z oferowanych przez ECB instrumentów przywracających płynność typu LTRO (pożyczka na 3 lata na 1% rocznie), więc wzrost wymogów kapitałowych może spowodować ograniczenie skali działania i konieczność utrzymywania wyższych poziomów droższego kapitału. W Europie stawka podatku bankowego jest wyższa tylko na Węgrzech (0,53%), ale od 2016 roku spada do 0,31%. 



Zdjęcia: Gdańska Akademia Bankowa

Bankowcy rozmawiali o ryzyku

Eksperci ocenili, że polski sektor bankowy jest stabilny, lecz czeka go wiele wyzwań.

Przyszłość rynku consumer finance, wykorzystanie w bankowości zasobów Big data i wpływ regulacji na działalność kredytową instytucji finansowych – to główne tematy poruszane w ramach paneli dyskusyjnych zorganizowanych podczas X Kongresu Ryzyka Bankowego przez Biuro Informacji Kredytowej.

Kongres, który odbył się 27 października 2015 roku w Warszawie, to największe coroczne spotkanie bankowców i finansistów, poświęcone zarządzaniu ryzykiem w sektorze bankowym. Jak podkreślał Mariusz Cholewa, prezes zarządu Biura Informacji Kredytowej, tegoroczna edycja była szczególna nie tylko z powodu okrągłej rocznicy samego Kongresu, ale również dlatego, że kierowany przez niego BIK – działający od 1997 roku – osiągnął w tym roku rynkową pełnoletniość i na stałe zakorzenił się w polskim systemie finansowym, stając się jego nieodłącznym elementem.

Wyzwania dla banków

Marek Belka – prezes Narodowego Banku Polskiego – w przemówieniu otwierającym Kongres podkreślał, że wprawdzie polski sektor bankowy jest stabilny, lecz banki w swojej strategii rozwoju na najbliższe lata powinny uwzględnić

stojące przed nimi nowe wyzwania, takie jak działalność w otoczeniu niskich stóp procentowych oraz ostrzejsze regulacje kapitałowe i płynnościowe. Zdaniem szefa NPB okres systematycznego osiągnięcia ponadprzeciętnej stopy zwrotu z działalności bankowej prawdopodobnie dobiegł końca. Ponadto jednym z zadań, przed którym stoją banki, jest odbudowa ich reputacji jako instytucji zaufania publicznego, między innymi poprzez poprawę relacji bankowców z klientami.

Opinie o stabilności krajowego sektora bankowego podzielał także przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego Andrzej Jakubiak. Według niego, po okresie rekordowych zysków w latach 2013 i 2014 sektor bankowy powinien się przygotować na stabilizację na trochę niższym poziomie. Wpływ na to będą mieć – oprócz niskich stóp procentowych – także obniżka opłaty interchange oraz zwiększone wpłaty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Niewiadomą pozostają koszty związane z ewentualnym przewalutowaniem kredytów walutowych czy nowym podatkiem bankowym. Podsumowując, przewodniczący KNF stwierdził, że system bankowy w Polsce ma duże zdolności adaptacyjne, co zawsze było jego mocną stroną.

Jerzy Pruski – prezes Bankowego Funduszu Gwarancyjnego – podkreślił, że istotnym elementem wspierającym stabilność polskiego sektora bankowego jest efektywny system gwarantowania depozytów, umożliwiający szybką realizację wypłat środków objętych gwarancją, czego przykładem były wypłaty dla deponentów SKOK Wspólnota i Wołomin. Wchodząca obecnie w życie ustawa o nadzorze makroostrożnościowym ustanowiła BFG organem restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji. Pełne wprowadzenie do polskiego porządku prawnego rozwiązań unijnej dyrektywy BRR wyposaży organ resolution w narzędzia zwiększające efektywność jego działania.

Krzysztof Pietraszkiewicz – prezes Związku Banków Polskich – apelował, by nie testować nadmiernie wytrzymałości polskiego sektora bankowego. Prezes ZBP przekonywał, że polska bankowość to wspólne dobro zarówno osób obecnych na sali, jak i 38 mln obywateli naszego kraju. Dodał także, że od kondycji sektora bankowego zależy nie tylko wzrost kapitałowy banków oraz inwestorów, ale przede wszystkim możliwość finansowania rozwoju polskiej gospodarki. Rolą banków jest służenie Polakom i polskiej gospodarce – podkreślał Pietraszkiewicz.

Pożyczka z Sieci

W nadchodzących latach zarówno banki, jak i firmy pożyczkowe będą musiały zmierzyć się z nowymi konkurentami pochodzącymi z tzw. branży FinTech (Financial Technology), czyli firmami wykorzystującymi nowoczesne technologie w oferowaniu usług finansowych – to jeden z wniosków płynących z panelu dyskusyjnego pod nazwą „Dokąd zmierza rynek consumer finance”. Przykładem takiej działalności są platformy umożliwiające finansowanie społecznościowe. Wprawdzie, jak wynika z danych przytoczonych przez prezesa zarządu BIK Mariusza Cholewę, za ich pośrednictwem w ubiegłym roku udzielono w Polsce pożyczek na kwotę 25



Jubileuszowy X Kongres Ryzyka Bankowego zgromadził rekordową liczbę uczestników. Biuro Informacji Kredytowej – organizator wydarzenia – obchodziło jednocześnie swoją 18. rocznicę istnienia na rynku finansów w Polsce

mln zł, ale – dla porównania – w Stanach Zjednoczonych w analogicznym okresie wyniosła ona już 6,8 mld dolarów. Wszystko wskazuje na to, że rozwój sektora FinTech będzie w najbliższym czasie przybierał na sile. Piotr Mazur – wiceprezes zarządu PKO Banku Polskiego i jeden z uczestników panelu – wyraził opinię, że na rynku wygra ten, kto będzie miał najwięcej interakcji z klientem.

Zdaniem Loukasa Notopoulosa – prezesa zarządu Vivus Finance – firmy z sektora FinTech mają przewagę nad bankami, ponieważ są małe, zwinne i elastyczne. Jednak banki, dzięki dostępowi do kapitału, mogą wykorzystywać udane rozwiązania tych firm i stosować je z powodzeniem w swojej działalności.

Wiceprezes BIK Rafał Bednarek ocenił, że rynek bankowych kredytów konsumpcyjnych jest stabilny, a jego wzrost oscyluje mniej więcej na poziomie PKB. Ta stabilność utrzymuje się zarówno pod kątem poziomu spłacalności, jak i grupy kredytobiorców. Z obserwacji bazy danych BIK oraz rynku bankowego wynika, że od wielu lat utrzymuje się stała liczba klientów na kredyty detaliczne, stanowiąca 49% dorosłych Polaków. Jeśli chodzi na przykład o kredyty gotówkowe, to 80% z nich zaciągają te same osoby, które już wcześniej korzystały w bankach z tego typu kredytu. Podsumowując, wiceprezes BIK dodał, że w ostatnich trzech latach widać migrację kredytów niskokwotowych poza sektor bankowy i wyraźny wzrost udziału firm pożyczkowych w sprzedaży tych pożyczek – z 4 do 6% portfela kredytów detalicznych.

Adam Parfiniewicz – prezes zarządu Sygma Bank Polska i kolejny uczestnik panelu – również zauważył zalety sektora FinTech i podkreślił, że jest to ciekawy trend oraz szansa dla liderów rynku consumer finance czy w ogóle dużych graczy na tymże rynku.

BIG a social media

Kolejnym wyzwaniem dla sektora bankowego jest wykorzystanie zasobów Big data, czyli dużych, zmiennych i różnorodnych zbiorów danych dotyczących zachowania konsumentów. Takie dane mogą pochodzić np. z serwisów społecznościowych. O tym, czy da się je przekuć na zysk, dyskutowali uczestnicy drugiego panelu pn. „Big i BIK Data w banko-



Zdaniem Loukasa Notopoulosa - prezesa zarządu Vivus Finance - firmy z sektora FinTech mają przewagę nad bankami, ponieważ są małe, zwinne i elastyczne



Prezes zarządu BIK SA Mariusz Cholewa zauważył, że w nadchodzących latach zarówno sektor bankowy, jak i firmy pożyczkowe będą musiały się zmierzyć z nowymi konkurentami pochodzącymi z tzw. branży FinTech

wości”. Zdaniem Sławomira S. Sikory, prezesa Citi Handlowego, sektor bankowy znajduje dopiero w początkowej fazie, jeśli chodzi o wykorzystanie tego potencjału. Posiadanie dużej ilości danych nie oznacza, że można się nimi od razu posłużyć. Zapewne sprawdzi się tutaj zasada, że ze stu pomysłów tylko kilka przetrzeźwi się w poważne inwestycje. Prezes Sikora podkreślił, że nawet dla niewielu udanych projektów warto podejmować ten wysiłek.

Rajdeep Dash – ekspert w zakresie zarządzania ryzykiem z firmy doradztwa strategicznego McKinsey & Company – stwierdził zaś, że choć z technicznego punktu widzenia analizie można poddać wszystkie dane, to wyzwaniem jest prawidłowa interpretacja wniosków płyną-

cych z tych analiz oraz ocena ich wartości biznesowej.

Prezes zarządu BIG InfoMonitor Sławomir Grzelczak wskazywał natomiast, że pomocne w ocenie ryzyka kredytowego mogą być dane dotyczące płatności oraz pochodzące z firm telekomunikacyjnych czy od dostawców prądu i gazu.

Regulacje a ochrona instytucjonalna

Tematem trzeciego panelu tegorocznego Kongresu Ryzyka Bankowego były „Regulacje w działalności kredytowej instytucji finansowych”. Wojciech Kwaśniak z Komisji Nadzoru Finansowego podkreślił, że po sześciu latach budowania Unii Bankowej weszło wiele nowych regulacji, które mogą skutkować zwiększeniem wysiłków banków w pozyskiwaniu kapitału. Wiceprzewodniczący KNF dodał, iż szansą na ewentualną zmianę jest dyskusja nad Unią Kapitałową.

Artur Adamczyk – wiceprezes zarządu Banku BPS – nie był przekonany, że wpływ Unii Kapitałowej na finansowanie sektora przedsiębiorstw w Polsce jest pozytywny. Twierdził również, że w zakresie płynności zasady CRR (Capital Requirements Regulation) są słuszne, a nowe regulacje w sektorze bankowości spółdzielczej spowodowały większą troskę o ochronę instytucjonalną. Pewne wątpliwości odnośnie do stosowania tych samych regulacji wobec wszystkich instytucji finansowych wyraził Krzysztof Kalicki, prezes zarządu Deutsche Bank Polska – w jego opinii należy je dostosowywać zarówno do sektora, jak i modelu oraz skali instytucji. m

II edycja NCCD już za nami

5 i 6 listopada 2015 roku odbyła się II edycja konferencji November Credit & Collection Days. W wydarzeniu wzięło udział ponad 200 uczestników reprezentujących ponad 120 instytucji.

Wśród gości znaleźli się m.in.: przedstawiciele firm windykacyjnych, departamentów windykacji i zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwach, kancelarie prawne, ubezpieczyciele należności, biura i wywiadownie gospodarcze, brokerzy ubezpieczeniowi, przedstawiciele firm faktoringowych i firm pożyczkowych, firmy doradcze oraz dostawcy usług IT dla branży zarządzania należnościami. Konferencja była spotkaniem przedstawicieli sell-side oraz buy-side. Wydarzenie przedstawiało cały proces zarządzania należnościami i sposoby optymalizacji zarządzania ryzykiem kredytowym.

Konferencję podzielono na cztery panele tematyczne: trendy makroekonomiczne, zarządzanie ryzykiem kredytowym, windykacyjne trendy na 2016 rok oraz nowe oblicza windykacji prawnej. Wśród prelegentów gościliśmy między innymi Mateusza Walewskiego z PwC, Marzenę Biegalską z Heinekena, Jacka Rucińskiego z Grupy Topex, Pawła Trybuchowskiego z GetBack oraz dr. Krzysz-

tofa Matełę z EGB Investments. Gościem specjalnym konferencji był Leigh Berkley, reprezentujący CSA – Brytyjski Związek Windykacji – który wygłosił wykład na temat brytyjskiego rynku wierzytelności. Patronem honorowym konferencji była Federation of European National Collection Associations (FENCA), reprezentowana przez Petera Wallworka.

Podczas konferencji odbyła się pierwsza w Polsce debata z udziałem wszystkich czterech biur informacji gospodarczej, aktywnych na polskim rynku. Paneliści dyskutowali o świadomości




POLSKI
ZWIĄZEK
WINDYKACJI

mienia wzajemnej wymiany informacji, tak by pytający w BIG-u otrzymywał skonsolidowaną odpowiedź o istnieniu dotyczących go zapisów we wszystkich BIG-ach w ramach jednego raportu – dodaje moderator debaty – Rafał Hermański z PZW.

Z dużym zainteresowaniem gości spotkała się debata dotycząca windykacji prawnej. Uczestnicy panelu skupili się na najnowszych regulacjach prawnych uchwalonych przez parlament jeszcze przed zakończeniem kadencji. – Dyskutowano w szczególności nad kwestią nowych zasad naliczania odsetek kapitałowych oraz odsetek za opóźnienia w spełnieniu świadczenia, a także opłat windykacyjnych, które uregulowano w nowelizacji ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych. Prelegenci podsumowali również dziesięć miesięcy funkcjonowania upadłości konsumenckiej w obecnym, mocno liberalnym kształcie – mówi mec. Michał Kwiecieński. Jednak tematem budzącym najwięcej kontrowersji była nowelizacja art. 8 ustawy o komornikach oraz

nałożenie podatku VAT na ich wynagrodzenia. – W opinii części panelistów opodatkowanie usług komorniczych jest dla komorników rażąco niekorzystne. Z krytyką osób biorących udział w panelu spotkał się także skandaliczny, według niektórych, sam tryb wprowadzania nowych regulacji – dodaje Kwiecieński.

Organizatorami wydarzenia były Polski Związek Windykacji i Zoomevents. 

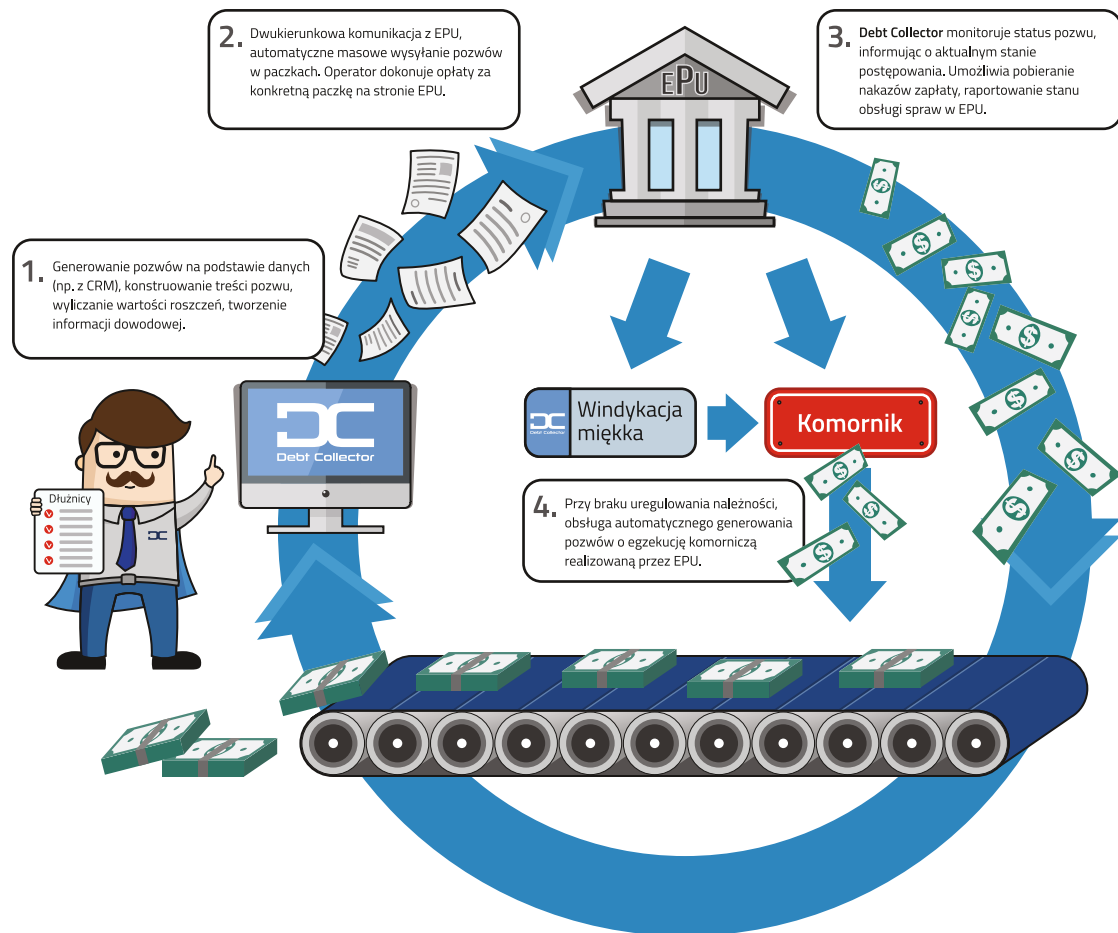


społecznej na temat znaczenia gromadzonych w BIG-ach danych pozytywnych, które obok dotychczas podstawowych danych negatywnych odgrywają coraz większą rolę w budowanych modelach scoringowych. – Podczas debaty doszło do bardzo ważnej deklaracji wszystkich uczestników, potwierdzającej fakt, że Biura Informacji Gospodarczej są zainteresowane wypracowaniem zasad współpracy w kierunku urucho-



Debt Collector

Masowa windykacja należności



Debt Collector automatyzuje składanie masowej ilości pozwów do Elektronicznego Postępowania Upominawczego, które tworzy na podstawie informacji pobranych z baz danych, systemów CRM lub ERP. Pozwy przed wysłaniem podlegają obsłudze procesu workflow, akceptacji, weryfikacji i walidacji danych. Debt Collector pobiera szczegółowe statusy z e-Sądu dla poszczególnych pozwów i na bieżąco je aktualizuje. System pozwala na kategoryzację i filtrowanie danych wg żądanej logiki biznesowej, umożliwia wgląd do aktualnego stanu pozwu, daje możliwość generowania raportów ze wszystkich etapów postępowania, a także wspiera proces podejmowania decyzji. Obsługuje też postępowanie egzekucji komorniczej dostępnej poprzez e-Sąd.

WIĘCEJ INFORMACJI: WWW.DEBTCOLLECTOR.COM.PL

Dwa dni debaty o consumer finance

Przedstawiciele banków, firm pożyczkowych i BIG-ów oraz zaproszeni eksperci rozmawiali o teraźniejszości i możliwej przyszłości branży consumer finance w Polsce.

XI edycja Kongresu Consumer Finance odbyła się 19 i 20 listopada 2015 roku w siedzibie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. Kongres otworzyli przedstawiciele organizatorów: Leszek Pałowicz – dyrektor Gdańskiej Akademii Bankowej oraz Andrzej Roter – dyrektor generalny Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.

Dzień pierwszy: consumer finance w Polsce i w Europie

Pierwszą prezentacją był raport Eurofinas i Roland Berger na temat perspektyw rynku consumer finance w Euro-



Zdjęcie: Gdańska Akademia Bankowa



pie, przedstawiony przez partnera firmy Edoardo Demarchiego, a skomentowany przez Piotra Żabskiego z zarządu Santander Consumer Bank Polska i prezesa zarządu Optima Dominika Wielińskiego.

Wybrane wnioski z raportu Eurofinas i Roland Berger:

- W porównaniu z pozostałymi krajami Europy polskie firmy z branży mają wyraźnie niższy kapitał początkowy, natomiast wyższe koszty dochodów i współczynnik ryzyka.

- Polskie przedsiębiorstwa są bardzo optymistyczne, jeśli chodzi o perspektywy rozwoju rynku wszelkich pożyczek i spodziewane zyski. Europa boi się o przychody z pożyczek osobistych, motoryzacyjnych i odnawialnych.

- Dania, Polska i Włochy oczekują dużych konsolidacji. W naszym kraju 92% respondentów uważało je za prawdopodobne lub bardzo prawdopodobne w porównaniu do 47% odpowiedzi dla Europy Zachodniej.

- Oczekuje się wzrostu znaczenia brokerów online, porównywarek, banków detalicznych i uniwersalnych oraz „cyfrowych graczy”, takich jak Google lub Paypal.

- Najważniejsze trendy technologiczne to Big data (92% w Polsce, 88% w całej Europie) i cyfryzacja (odpowiednio 77% i 94%).

- Nadal pozostaną trzy modele sprzedaży: „naziemny”, mieszany i online, ale ten ostatni nabiera w Polsce znaczenia dużo szybciej niż w pozostałych krajach europejskich. W 2014 roku pierwszy kontakt przez Sieć dotyczył w Polsce 37% pożyczek, a w 2018 roku ten odsetek ma wynieść 69%.

Kolejnym punktem Kongresu była debata pt. „Czego mogą się od siebie nauczyć uczestnicy rynku consumer finance”. Wśród panelistów znaleźli się przedstawiciele znanych banków, firm pożyczkowych i BIG-ów. Uczestnicy panelu wypowiedzieli się na następujące tematy:

- Jak dostosować produkt, w tym metody jego sprzedaży, do oczekiwań klientów?

- Zewnętrzne źródła informacji a ograniczanie ryzyka kredytowego i wyłudzeń.
- Czy wysoka jakość obsługi klienta jest już standardem?
- Jak zwiększyć efektywność zewnętrznych kanałów dystrybucji?
- Sprzedaż produktów kredytowych a etyka biznesu i zasady dobrych praktyk.

Dzień drugi: trendy i fraudy

Kolejny dzień Kongresu rozpoczął się od przedstawienia bieżących trendów i możliwej przyszłości sektora consumer finance. Wypowiadali się zaproszeni goście, w tym Mariusz Cholewa – prezes zarządu Biura Informacji Kredytowej, Marta Penczar z Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową, Piotr Białowski ze Szkoły Głównej Handlowej, Marcin Czugań z KFP, Paweł Adamiak z Domu Kredytowego Notus oraz Sławomir Grzelczak z BIG Info Monitora.

Dalszym punktem obrad Kongresu była prezentacja dotycząca strategiom rozpoznawania fraudów na rynku consumer




finance. Poprowadził ją Marcin Nadolny, szef działu wykrywania nadużyć w SAS Institute. Najważniejsze zagadnienia prezentacji były następujące:

- Rosnący trend nadużyć na rynku consumer finance? W jaki sposób temu przeciwdziałać?
- Wróg u bram organizacji – jak go rozpoznać i nie wpuścić?
- Hybrydowa analityka do wykrywania nadużyć – moda czy konieczność?

- Kluczowe czynniki sukcesu w przeciwdziałaniu wyłudzeniom w segmencie consumer finance.

- Nadchodzące wyzwania.

W panelu poświęconym temu zagadnieniu wzięli udział: Michał Czuma – reprezentujący PKO Leasing, Mateusz Grzybowski – Credit Agricole, Bartosz Pundyk z Deltavista Services, Bartosz Wójcicki – BIK oraz Adam Wysmyk z Alior Banku. 

WIERZYTELNOŚCI W JEDNYM MIEJSCU

DEBT O N E

Usługi związane z **zarządzaniem wierzytelnościami** – serwis wierzytelności masowych poprzez własną ogólnopolską sieć windykacji terenowej, w szczególności na rynku pożyczek pozabankowych.



- unikalna, własna ogólnopolska sieć negocjatorów mobilnych
- bogate doświadczenie kadry kierowniczej i windykatorów terenowych
- wysoka jakość usług serwisowania wierzytelności
- profesjonalizm i efektywność kontaktów z dłużnikami
- najlepsze standardy obsługi klientów

Dyskusja o zmianach w prawie

W Forum dla Wolności i Rozwoju Law4Growth w Katowicach wzięło udział 300 znamienitych ekspertów, którzy przedstawili projekty zmian ustaw mających służyć rozwojowi gospodarki.

Jeden z kilkunastu tematów wiodących poświęcono rynkom finansowym. Podsumowaniem debat w każdym obszarze tematycznych był zbiór rekomendacji legislacyjnych. Fragmenty zaleceń dotyczące branży pożyczkowej przedstawiamy poniżej (drobne skróty pochodzą od redakcji).

Postulaty *de lege ferenda*

Działalność firm pożyczkowych, które udzielają kredytów konsumenckich, powinna być ujęta w jednym akcie prawnym. Obecnie do tych firm odnoszą się przepisy ustawy prawo bankowe, ustawy o kredycie konsumenckim, częściowo też ustawy o prawach konsumentów. W przygotowaniu są kolejne nowelizacje, które mają zrewolucjonizować branżę pożyczkową. Warto zastanowić się bądź nad utworzeniem jednolitej regulacji, bądź nad uporządkowaniem przepisów oraz podzieleniem ich według kategorii – przedmiotowe i podmiotowe. W odniesieniu do działalności pożyczkowej mamy bowiem do czynienia z dwoma istotnymi aspektami, tj. aspektem podmiotów, które prowadzą taką działalność, i koniecznością określenia wymogów formalnych, które zabezpieczą konsumentów przez nieuczciwymi przedsiębiorcami. Dru-

gi aspekt ma charakter przedmiotowy i dotyczy samego produktu oraz sposobu jego oferowania.

W obecnym stanie prawnym mamy dość nieudolną regulację, w której podjęto próbę połączenia obu tych aspektów w jednym akcie prawnym – ustawie o kredycie konsumenckim. Warto mieć jednak na uwadze planowaną nowelizację tejsze ustawy i rozszerzenie jej zakresu przedmiotowego z jednoczesnym przeniesieniem kwestii podmiotowych do odrębnego aktu prawnego – ustawy o działalności pożyczkowej. Taki rozdział być może kłóci się z zasadą „ujednolicania”, jednak wydaje się w pełni zasadny i funkcjonalny. Kredyt konsumencki (a niebawem również hipoteczny) może być bowiem oferowany przez banki, SKOK-i oraz instytucje pożyczkowe, wobec czego utworzenie aktu prawnego, wyodrębniającego zasady prowadzenia działalności pożyczkowej (tak jak to zostało wyodrębnione w przypadku banków oraz SKOK-ów) jest zasadne i funkcjonalne.

Nadzór KNF nad instytucjami pożyczkowymi nie powinien mieć charakteru ostrożnościowego, bo instytucje te udzielają pożyczek obarczonych ryzykiem wyłącznie z kapitałów własnych i na własne ryzyko oraz nie przyjmują wkładów lub wpłat konsumentów pod tytułem zwrot-

nym. Brakuje więc podstawowej przesłanki wprowadzenia jakiegokolwiek nadzoru ostrożnościowego. Sensowne wydaje się natomiast wprowadzenie nadzoru, który obejmie kwestie dotyczące spełnienia wymogów formalnych prowadzenia działalności pożyczkowej dla konsumentów oraz kontroluje przestrzeganie podstawowych przepisów prawa regulującego ten segment działalności, w tym również funkcjonowanie oddziałów instytucji pożyczkowych wykonujących działalność w RP zarówno poprzez oddziały, jak i transgranicznie.

Stopniowa budowa warunków dla uporządkowanego (bezpiecznego) obrotu bezgotówkowego może się przyczynić do wzrostu poziomu „ubankowienia” społeczeństwa (spadku skali wykluczenia finansowego), poprawy przejrzystości rynku oraz redukcji szarej strefy.

Założenia rozwiązań legislacyjnych

Nowa regulacja dotycząca firm pożyczkowych powinna być zawarta w jednym akcie prawnym. Przede wszystkim niezbędne jest przeprowadzenie gruntownej analizy rynku, tak aby planowana regulacja odpowiadała na realne problemy, zwłaszcza udzielanie kredytów osobom bez zdolności kredytowej.

Warto rozważyć zaostrzenie wymogów formalnych poprzez podwyższenie minimalnego kapitału zakładowego. Rozwiązanie to skutkowałoby zwiększeniem profesjonalizmu instytucji pożyczkowych, a co za tym idzie – bezpieczeństwem konsumentów. Konieczne jest utworzenie publicznego, ogólnodostępnego Rejestru Instytucji Pożyczkowych, w którym każdy konsument będzie mógł sprawdzić i zweryfikować swojego kredytodawcę.

Warto również rozważyć wprowadzenie obowiązku podawania w każdej umowie kredytu konsumenckiego numeru pożyczkodawcy w Rejestrze Instytucji Pożyczkowych (na wzór KRS-u).



Międzynarodowe Centrum Kongresowe to miejsce spotkań przedstawicieli różnych branż. Od 28 do 30 listopada 2015 roku gościło uczestników forum Law4Growth


Byłby to jasny i czytelny sygnał dla konsumenta, czy dany pożyczkodawca jest zarejestrowany, czy też prowadzi działalność nielegalną. Kwestia obowiązkowej rejestracji podmiotów pozabankowych udzielających pożyczek pieniężnych, zwanych potocznie instytucjami pożyczkowymi, jest jednym z pożądanych rozwiązań mających na celu zwiększenie transparentności rynku kredytu konsumenckiego. Postulat ten był podnoszony także przez podmioty działające na rynku firm pożyczkowych. Należy powierzyć licencjonowanie i nadzór nad kredytodawcami konsumentami Komisji Nadzoru Finansowego. Będzie to kolejny element służący zintegrowaniu nadzoru nad szeroko rozumianymi podmiotami świadczącymi usługi finansowe pod egidą Komisji.

Warto też rozważyć wprowadzenie modelu działalności regulowanej (z u.s.d.g.), która zapewni przejrzystość i spełnienie wymogów formalnych. Jeśli zaś chodzi o kontrolę przedmiotową – to pozostaje ona w kompetencji UOKiK-u. Wyższe wymogi powinny jednak zostać wprowadzone w obszarze raportowania oraz kompetencyjnym. Należy zobowią-

zać firmy pożyczkowe do opracowywania swoich danych finansowych dotyczących struktury kredytowej w regularnych okresach i przekazywania ich do KNF lub też NBP w celu opracowania branżowego. Postuluje się również wprowadzenie szkoleń i egzaminów kompetencyjnych, w szczególności dotyczących zasad oceny zdolności kredytowej i zarządzania ryzykiem – działania te mogą mieć charakter publiczny lub być pozostawione w kompetencji organów samorządowych przedsiębiorców.

W przyjętej w sierpniu 2015 r. regulacji umożliwiono w końcu (formalnie, bo wcześniej taka wymiana również się

odbywała) wymianę informacji kredytowych z BIK-iem, dzięki czemu instytucje pożyczkowe mogą korzystać z zasobów tej instytucji, po to by dokonać oceny zdolności kredytowej. Zasadne jest doprecyzowanie przepisów, tak aby BIK został jednoznacznie uprawniony do przekazywania również informacji opracowanej, czyli scoringu bankowego.

Pod analizę i dyskusję można poddać wprowadzenie możliwości zaliczania w poczet kosztów uzyskania przychodu rezerw na straty z tytułu niespłaconych kredytów, co jest obecnie przywilejem tylko przedsiębiorstw bankowych i SKOK-ów. 

Forum Law4Growth w pigułce

Prace nad Forum dla Wolności i Rozwoju Law4Growth rozpoczęły się wiele miesięcy wcześniej. Etap przygotowawczy polegał na wyszukaniu przepisów hamujących rozwój przedsiębiorczości i zebraniu pozytywnych przykładów z innych krajów. W pracach wzięli udział eksperci z różnych dziedzin: przedsiębiorcy, prawnicy, ekonomiści, politycy i członkowie organizacji pozarządowych. W trakcie Forum odbyło się kilkanaście warsztatów tematycznych z udziałem ekspertów. Po warsztatach w każdej grupie tematycznej powstały dokumenty z propozycjami zmian przepisów. Propozycje te zostały złożone na ręce prezydenta Andrzeja Dudy, który objął patronat nad wydarzeniem i był jego specjalnym gościem.

OBRÓT WIERZYTELNOŚCIAMI JAK EFEKTYWNIIE ZARZĄDZAĆ PORTFELEM NALEŻNOŚCI?

Spotkanie biznesowe - najnowsze case studies, skuteczne i sprawdzane rozwiązania.

16-17 lutego 2016 r.

Warszawa, hotel Radisson Blu

V
EDYCJA

BUSINESS MEDIA SOLUTIONS
bms

discover the
business
knowledge
for your success

PARTNERZY:

SPCG

STUDNICKI
PŁESZKA
CWIĄKAŁSKI
GÓRSKI

A
ALEKTUM
INVEST

PATRONI:

 **POZYCZKA PORTAL PL**
Chwilówki online i pożyczki pozabankowe

promeritum

KARIERA w FINANSACH.PL

 **ZP**
PATRONAT
POZYCZKOWY

Rok profesjonalizacji rynku pożyczkowego

Rynek pozabankowego kredytu konsumenckiego od ponad trzech lat przeżywa rozkwit, niespotykany obecnie w żadnej innej gałęzi sektora finansowego. Trend ten był kontynuowany w 2015 roku.

Prognozowaną wartość sprzedaży nowych pożyczek w całym 2015 roku szacujemy na 5,1 mld zł, a w 2016 roku może ona osiągnąć nawet 6 mld zł. Analiza wzrostu wskazuje, że najszybciej rozwija się subsektor pożyczek internetowych, którego oferta w Polsce na dobre zaistniała od 2013 r. Wtedy to w ciągu roku rynek wzrósł o 39%. Ten wzrost jest nadal dynamiczny, choć z tendencją opadającą, charakterystyczną dla dojrzewających rynków.

Ceny pożyczek

Dzięki rosnącej konkurencji w 2015 r. ceny pożyczek nadal się obniżały. Dwa lata temu koszt miesięcznej e-pożyczki wynosił średnio 30% pożyczanej kwoty, teraz jest to 13%. To oczywiście częściowo zasługa ofert typu „pierwsza pożyczka gratis”, które statystycznie zaniżają cenę. Jednak nawet bez uwzględnienia ich w wyliczeniu średnia cen regularnych wynosi tylko 16%. 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 914 zł, czyli ponad 4,5 raza więcej. Jeżeli zrezygnowalibyśmy z obsługi domowej, koszt spadnie do 351 zł, jest więc wciąż o 80% droższy niż online.

Pożyczenie 500 zł na 2 tygodnie kosztuje w tej chwili zazwyczaj od 35 do 70 zł (ceny regularne, bez rabatów). Można uznać, że są to już poziomy akceptowalne, a rynek dojrzał i trudno mówić o lichwiarskich praktykach. Porównując na reprezentatywnym przykładzie oferty pozabankowe i bankowe, zauważymy, że pożyczanie na miesiąc 1000 zł kosztuje 89 zł w PKO BP, 100 zł w firmie pożyczkowej Pandamoney, 140 zł w Vivus.pl, a 200 zł w Banku SMART. Rynek dotarł do poziomów, na których coraz trudniej konkurować ceną i widać to nawet w ofercie banków, które przecież mają dostęp do absolutnie najtańszego finansowania akcji kredytowej.



Jarosław Ryba
Związek Firm Pożyczkowych

Oczekiwania klientów

Rynek pożyczkowy w Polsce szybko ewoluje. Wśród czynników warunkujących te zmiany należy wymienić przede wszystkim coraz wyższe wymagania klientów. Wiąże się to bezpośrednio z popularyzacją oferty pożyczkodawców online, którzy zrewolucjonizowali sektor



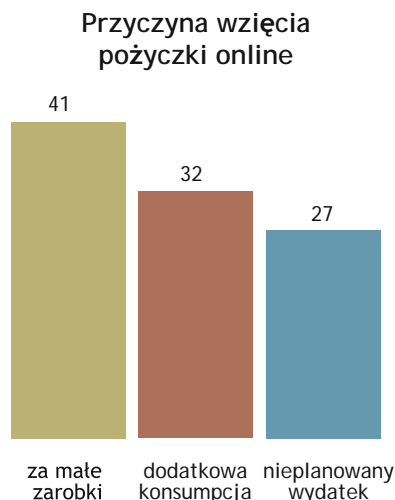
consumer finance w Internecie. Dziś pieniądze są udostępniane w ciągu kilku minut, a nie – jak do niedawna – kilku dni. Powszechne stało się korzystanie z baz danych Biur Informacji Gospodarczej i Biura Informacji Kredytowej, co pozwala profesjonalnie oceniać zdolność kredytową klientów.

W przeciwieństwie do panujących do niedawna zwyczajów, wśród rzetelnych pożyczkodawców standardem są dobre praktyki informacyjne, czyli udostępnianie na stronie internetowej wzoru umowy, formularza informacyjnego, tabeli opłat oraz regulaminu. Dzięki temu konsumenci mogą korzystać z pożyczek świadomie, a co za tym idzie – bezpiecznie. Dobre praktyki związane z jawnością oferty oraz dokumentów przekładają się pozytywnie na szkodowość portfela, która jeśli chodzi o firmy działające online jest około trzykrotnie niższa aniżeli w przypadku firm operujących w tzw. segmencie home lending, gdzie korzystanie z danych BIG-ów i BIK-u nie jest tak powszechne.

Ponad 40% klientów biorących pożyczki w Sieci robi to, ponieważ nie dopina im się domowy budżet. Są to osoby potrzebujące pilnie pożyczyć drobną kwotę, którą w następnym miesiącu zwróci. Co trzeci klient pożyczka spontanicznie, głównie na cele dodatkowej konsumpcji: aby okazji kupić coś na aukcji internetowej, zorganizować weekendową imprezę lub zaspokoić inne zachcianki. Często są to osoby dobrze sytuowane, które po prostu prowadzą intensywny tryb życia. Jedna czwarta pożyczkobiorców to osoby, które po pożyczki sięgają najmniej regularnie, zwykle wtedy, gdy zmusi ich do tego nieprzewidywany wydatek, niezaplany wcześniej w domowym budżecie. Może to być awaria auta albo zepsuta pralka. Te osoby zaciągają zobowiązania rozsądnie i z reguły nie mają problemu z zaplanowaniem spłaty.

Grupa osób poważnie zadłużonych, które finansują spłatę jednego zobowiązania kolejnym, jest stosunkowo niewielka. Pokazują to dane o pożyczkach straconych, czyli ostatecznie nieodzysskanych, które nie przekraczają 10 proc. wartości portfeli firm pożyczkowych.

Katalog celów, na jakie są brane pożyczki, jest dość obszerny. Najczęściej jednak są to nieprzewidywane awaryjne wydatki, konieczność terminowego opłacenia rachunków bieżących i rat, je-



dzenie i pozostała konsumpcja, której nie da się przełożyć, oraz naprawy auta i pilne remonty. Wśród klientów podstawowe grupy to studenci, osoby pracujące na umowach-zleceniach i o dzieło, freelancerzy, mikroprzedsiębiorcy oraz ci, którzy osiągają nieregularne dochody i nie mogą ich udokumentować. W dużej mierze są to więc klienci o pozytywnej sytuacji finansowej, lecz traktowani w bankach gorzej niż szczęśliwi posiadacze stabilnego etatu.

Wyzwania stojące przed firmami

Ogólna tendencja na rynku wskazuje, że popyt na pożyczki rośnie i wiele firm pożyczkowych zaangażowało w akcję kredytową cały swój kapitał. Dlatego te, które planują dalszą ekspansję i rozwój, muszą poszukiwać dodatkowych źródeł akcji kredytowej. Stąd bierze się coraz większa aktywność pożyczkowych emitentów na rynku obligacji Catalyst, cesje nieprzeteterminowanych wierzytelności, poszukiwanie inwestorów strategicznych oraz planowane sprzedaże i fuzje całych przedsiębiorstw. Okazuje się, że paradoksalnie to firmy pożyczkowe w najbliższym czasie będą potrzebowały zastrzyków gotówki, ponieważ nie wskazują na to, aby zainteresowanie klientów wygodnym i coraz tańszym pożyczaniem mogło zmaleć.

Rynek dynamicznie rozwija się nie tylko w obrębie podstawowego produktu. Lada moment ma szansę wystartować sektorowa baza wymiany informacji o klientach firm pożyczkowych. Być może powstaną nawet dwie takie bazy – dla firm online i tradycyjnego modelu sprzedaży. Byłoby to zrealizowanie wielolet-

nich marzeń, że można w Polsce legalnie wymieniać się wrażliwymi danymi klientów, aby ograniczać ryzyko nietrafionych decyzji kredytowych i minimalizować skutki nadmiernego zadłużenia kredytobiorców. Ponadto, ze względu na odejście regulatora od stworzenia Rejestru Firm Pożyczkowych, projekt ten realizuje Związek Firm Pożyczkowych. Mimo to nadal warto postulować, by docelowo Rejestr znajdował się w Ministerstwie Gospodarki, bo publiczna kontrola nad tym, kto wykonuje działalność pożyczkową, może przynieść branży wyjątkowo korzyści.

Znaczenie uwarunkowań prawnych

Duże zmiany zaszły w otoczeniu prawnym. Od stycznia mamy nową upadłość konsumencką – jest to najważniejsza zmiana w prawie od lat, bo rozwiązuje problem przekredytowania. Do tej pory niewypłacalni dłużnicy ścigani byli latami, a ich każdy dochód był egzekwowany na spłatę ciągle rosnących długów. Dziś mogą powiedzieć „dość” i gdy znajdą się w sytuacji bez wyjścia lub gdy uznają, że odsetki rosną za szybko – ogłosić upadłość. W trakcie postępowania sąd może nawet uznać, że część długów jest niezasadna i je po prostu umorzyć. W 2015 roku skorzystało z tej możliwości już 1200 osób.

Weszła również w życie nowelizacja ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, która bezpośrednio dotyczy firm pożyczkowych i wprowadza pojęcie „instytucji pożyczkowej”. Pożyczkodawcy mają jeszcze sześć miesięcy, aby dostosować się do nowych wymogów prawnych, co zakłada podniesienie kapitału zakładowego do przynajmniej 200 tys. zł, przekształcenie się w formę spółki kapitałowej i dostosowanie umów do limitów kosztów pozaodsetkowych oraz maksymalnych opłat za czynności windykacyjne.

Firmy pożyczkowe objęła też zmiana w prawie dotycząca rozpatrywania reklamacji. Obecnie przedsiębiorcy finansowi będą na to mieli 30 dni, a w przypadku zwłoki racja w sporze zostanie przyznana konsumentowi, na przedsiębiorcę zaś może zostać nałożona dotkliwa kara. Te zmiany, mimo że bardzo wymagające dla części branży, powinny się przełożyć na profesjonalizację rynku i dalsze podniesienie jakości obsługi. ■

Czy będzie wzrost o 8 procent?

Barometr Rynku Consumer Finance zapowiada wzrost na rynku kredytu konsumenckiego, choć klienci nadal wykazują ostrożne postawy i konserwatywne podejście do zaciągania zobowiązań gotówkowych.

Romuald Gnitecki

Podczas konferencji „Loanline nowych możliwości” ciekawą prezentację przedstawił Andrzej Roter – dyrektor generalny Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Wystąpienie było poświęcone analizie stanu obecnego i perspektyw rozwoju rynku pozabankowych pożyczek udzielanych gospodarstwom domowym. Podstawą prezentacji były badania przeprowadzone przez KPF i Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH oraz wskazania Barometru Rynku Consumer Finance.

Rozwój i zagrożenia

Przed 2012 rokiem rynek pożyczek w Polsce był monoprodukcyjny, z co najmniej 80-procentową koncentracją w jednym podmiocie. Gdy do gry weszli nowi gracze, branża zaczęła się szybko rozwijać. Zaoferowanie dostosowanych do potrzeb klientów pożyczek gotówkowych w warunkach rosnącej konkurencji profesjonalnych uczestników rynku spotkało się z efektywnym popytem gospodarstw domowych, a dynamika wzrostu przekracza 20% wobec nie więcej niż 10% dla sektora bankowego. Co prawda firmy pożyczkowe w 2014 roku obejmują kwotowo tylko 6% rynku, ale liczbowo zawierane przez nie umowy o pożyczkę odpowiadają jednej piątej umów bankowych. W przypadku pożyczek konsumenckich do 15 tys. jest to – pod względem liczby pożyczek – nawet 50%.

W 2015 roku najważniejszym wydarzeniem w branży było uchwalenie ustawy limitującej koszty kredytu. KPF przeprowadziła badania pozwalające na ocenę skutków tej regulacji. Wyniki zrealizowanego impact assessment rysują scenariusz znacznego, bo przeciętnie 30-procentowego ograniczenia sprzedaży (patrz: wykres). Wprowadzenie limitu kosztów kredytu w największym stopniu może dotknąć kanały bezpośred-



Andrzej Roter podczas wystąpienia na konferencji „Loanline nowych możliwości”

niego dotarcia do klienta oraz sprzedaż przez placówki własne bądź partnerskie. W nieco mniejszym, ale wcale niemałym stopniu – zdaniem instytucji pożyczkowych, które wzięły udział w badaniu – mogą też ucierpieć kanały online i korzystające z pośrednictwa brokerów.

Analiza wartości umów i okresów utrzymywania zobowiązania kredytowego pokazuje, że największe ograniczenia objęłyby tę część oferty, która dotyczy wyższych kwot (od 2000 zł) i umów zawieranych na dłuższe okresy – powyżej dwóch lat. Straty mogłyby tu sięgać niemal 60%. Trzeba jednak wziąć pod uwagę, że badania KPF przeprowadzono jeszcze przed uznaniem kosztów usługi domowej jako wchodzącej do limitu, zatem w kanale sprzedaży domowej straty mogą być jeszcze wyższe. Podobny wzrost strat może dotyczyć pożyczek na większe kwoty.

Zdaniem Andrzeja Roter wielkość skutków w odniesieniu do poszczególnych segmentów rynku pożyczek niebankowych zależy w części od profesjo-

nalnych uczestników rynku i przyjętej strategii sprzedaży. Branża miała sporo czasu na przygotowanie się i podjęcie decyzji o ewentualnej modyfikacji portfela usług. Na rynku już widać, że firmy działające online poszukują nowych sposobów dystrybucji, między innymi poprzez budowanie relacji z rynkiem pośrednictwa finansowego.

Co mówi wskaźnik koniunktury

Od 2007 roku KPF we współpracy z IRG SGH realizuje badania koniunktury na rynku consumer finance, których integralną częścią są wskazania Barometru Consumer Finance. Za II kwartał 2015 roku indeks ten pokazuje, że w najbliższych 12 miesiącach rynek może rosnąć w tempie nawet 8%. Ta prognoza nie dotyczy tylko rynku pożyczkowego, lecz wszystkich kredytów dla gospodarstw domowych. Zdaniem prelegenta wartość wskaźnika należy odbierać bardzo pozytywnie, bo prognozy są najwyższe od

czterech lat, a wskazania Barometru były potwierdzane przez dane bieżące.

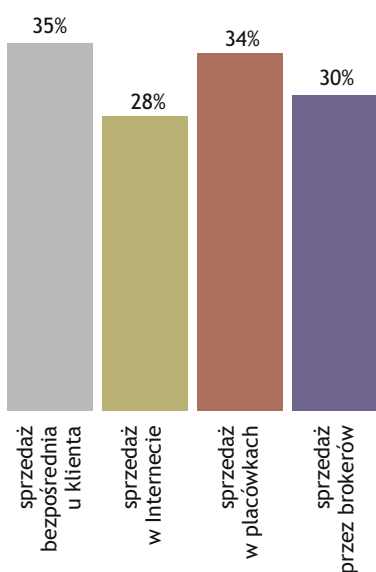
Dochody gospodarstw domowych i skłonność do konsumpcji w ostatnim okresie systematycznie się poprawiają i można mieć nadzieję, że skutki rate capu nie będą tak dojmujące, jak to wynikało z badań. Wskaźniki koniunktury na rynku finansów konsumenckich, które prognozują zachowanie klientów na rynku, są bardzo silnie skorelowane z ich oceną przyszłego bezrobocia w kraju, a stopa bezrobocia spadła do wartości jednocyfrowej. Pozytywna ocena tego zjawiska wspiera poziom ufności konsumenckiej, buduje aspiracje zakupowe i zwiększa skłonność do zaciągania zobowiązań. Z tym ostatnim zjawiskiem silnie skorelowana jest też ogólna ocena sytuacji gospodarczej w kraju.

Pozytywne wieści płyną też ze wskazań bieżącej obsługi zobowiązań gospodarstw domowych. Wyraźnie rośnie odsetek tych, które ze spłatą pożyczek radzą sobie bezproblemowo, spada zaś udział gospodarstw borykających się w tym zakresie z mniejszymi lub większymi problemami. W ostatnich latach nastąpiło odwrócenie dotychczasowego trendu: zamiast przepływu gospodarstw z grupy „z małymi problemami” do grupy „z dużymi problemami” widać przechodzenie z grupy zagrożonych do grup „bezpieczniejszych”. Te dane w najbliższym czasie należy jeszcze zweryfikować przez ocenę rzeczywistej jakości obsługi zobowiązań.

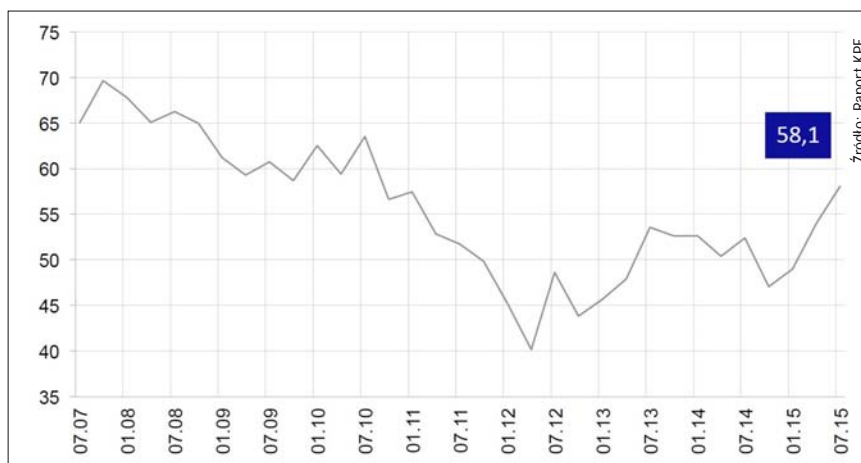
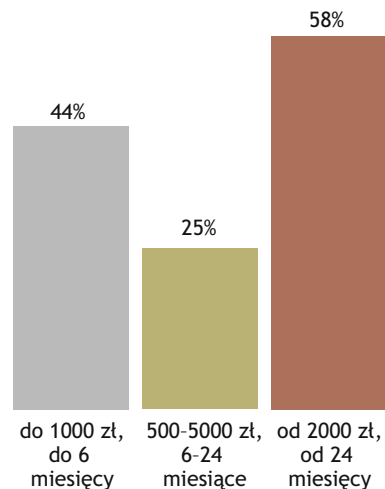
Czego chcą potencjalni klienci

Wskaźniki sugerują optymizm, jednakże zauważa się duży poziom niepewności gospodarstw domowych – nastawienie do zaciągania zobowiązań jest ostrożne, konserwatywne. Z badań KPF i IRG SGH wynika, że niepewność potencjalnych klientów budzi w znacznym stopniu, jak zmieni się nastawienie instytucji finansowej, jeśli zmianie ulegnie sytuacja finansowa pożyczkobiorcy. W ocenie prelegenta odpowiednie podejście instytucji pożyczkowej do klienta, a więc budowanie rzetelnych i partnerskich relacji na wypadek problemów ze spłatą, może mieć zasadnicze znaczenie dla siły tych relacji. To może wywołać impuls ku zmianom w tej grupie gospodarstw, która nie jest pewna swojej sytuacji finansowej i opóźnia decyzje o zaciągnięciu zobowiązania. Największy potencjał mieści się w grupie osób niebiorących

Spodziewana skala ograniczeń po regulacji



Spodziewane skutki ograniczenia rynku w grupach produktów



Od I połowy 2012 r. wskazania Barometru Consumer Finance wzrosły o prawie 20 punktów

pożyczek, a jest to 70% populacji. Należy znaleźć sposób, aby do tych osób dotrzeć i namówić je do skorzystania z produktu. Rosną dochody gospodarstw, rozwija się gospodarka, poprawiają się oceny w zakresie zdolności kredytowej i ambicje zakupowe, to zaś jest źródłem zapotrzebowania na coraz większe sumy.

W trakcie badań zapytano, jakie są potrzeby pożyczkowe ludności. Kwota do 500 zł byłaby odpowiednia tylko dla 1,8% badanych, od 500 do 1000 zł dla 3,1%, ale w kolejnych przedziałach są już wyraźne wzrosty. 6,1% potrzebowałoby od 1000 do 2000 zł, a 7,6% – 2000–3000 zł. W przedziale 3000–5000 zł jest spadek do 4,3%, a później wyraźny skok: 8,7% respondentów chciałoby zaciągnąć zobowiązanie na kwotę od 5000 do 10 000, a 11% badanych potrzebowałoby jeszcze więcej. 57,2% badanych stwierdziło, że z zasady nie zaciągają oni pożyczek

gotówkowych. Porównując te oczekiwania do rzeczywistej wartości średniej pożyczki, która wynosi 1800 zł, widać rozdźwięk pomiędzy potrzebami a faktycznie zaciąganymi zobowiązaniami.

Potencjał wzrostu rynku odzwierciedlają głównie gospodarstwa domowe, które nie posiadały dotąd zobowiązań kredytowych i to do tej grupy potencjalnych klientów powinna być kierowana komunikacja sprzedażowa. To głównie ta grupa gospodarstw domowych deklaruje największą skłonność do zaciągania nowych zobowiązań kredytowych.

Klienci posiadający już zobowiązania kredytowe i planujący je powiększyć – druga w kolejności grupa decydująca o skali popytu na produkty pożyczkowe – mogą tworzyć istotne ryzyko pogorszenia się jakości portfela. Szczególnie ci, którzy już teraz sygnalizują problemy z terminową obsługą. m

Sezon na świąteczne pożyczki na stałe w kalendarzach

Polacy przyzwyczaili się już do zaciągania drobnych zobowiązań przed świętami. Liczba pożyczek „pod choinkę” rośnie z roku na rok. Wśród pożyczkobiorców dominują w tym czasie kobiety.

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

W 2015 roku przeciętna polska rodzina planowała wydać na urządzenie świąt Bożego Narodzenia 1280 zł – wynikało z badania przeprowadzonego przez firmę doradczą Deloitte. Według badania TNS OBOP łącznie Polacy wydali na ten cel 23 mld zł, z czego zdecydowana większość pochodziła z oszczędności. Z raportu Google wynika tymczasem, że w październiku i listopadzie aż 30 proc. Polaków ogranicza swoje wydatki z myślą o Świętach. Jednak coraz liczniejszą grupę stanowią osoby, które przed Świętami chcą wesprzeć domowy budżet kredytem lub pożyczką. Coraz większą popularnością cieszą się szczególnie pożyczki pozabankowe, ze względu na uproszczoną procedurę przyznawania i przejrzyste zasady spłaty.

Święta czasem żniw w firmach pożyczkowych

Średnia wartość mikropożyczki na Święta jest o 14 proc. wyższa niż w pozostałej części roku i wynosi 650 zł, a w przypadku internetowej pożyczki ratalnej jest to średnio 2215 zł – takie wnioski można wyciągnąć z danych serwisu Pożyczka Portal na podstawie analizy 5 tys. wniosków pożyczkowych. Co ciekawe, w okresie przedświątecznym zdecydowana większość wniosków pochodzi od kobiet. Panie odpowiadają za 63 proc. wszystkich aplikacji pożyczkowych.

Grupą wiekową, która składa aż 45% wniosków, są osoby w przedziale od 25 do 34 lat. Drugą najliczniejszą pod względem wieku są osoby najmłodsze, do 24. roku życia, które odpowiadają za 21% wniosków. Ci, którzy ukończyli 55 lat lub są jeszcze starsi, nadal nie ma-

ją przekonania do Internetu i złożyli tylko 6% wniosków uwzględnionych w badaniu. Pod względem dochodów osób aplikujących o pożyczki widać przewagę klientów z zarobkami poniżej średniej. 39% aplikacji pochodzi od ludzi zarabiających poniżej 2000 zł „na rękę”, a kolejne 37% od osób, które netto zarabiają w przedziale od 2000 do 3000 zł. Osoby o wyższych dochodach biorą świąteczne pożyczki najrzadziej i odpowiadają za pozostałe 24% wniosków.

Świątecznych klientów przybywa z roku na rok


Okres świąteczny to też największy napływ nowych klientów do firm pożyczkowych. O ile w pozostałych okresach roku napływ aplikacji od nowych klientów stanowi średnio 8%, o tyle przed Świętami baza nowych klientów przeciętnej firmy pożyczkowej może wzrosnąć nawet o 20%. Z uwagi na fakt, że średnia kwota świątecznej pożyczki jest

wyższa niż w innych miesiącach, szacuje się, że sprzedaż pożyczek w okresie świątecznym jest o jedną czwartą większa niż w miesiącach pozostałych.

Rynek rośnie rok do roku. W ostatnie Święta może to przynieść wzrost akcji kredytowej w firmach pożyczkowych o 24% w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego – taki jest wynik z prognozy Związek Firm Pożyczkowych.

Internet rządzi

Jak obliczyli analitycy z PożyczkaPortal.pl na podstawie badania ankietowego, w ostatnich latach stale rośnie zainteresowanie pożyczaniem w Internecie dodatkowych środków przed Świętami. Już w 2013 roku zainteresowanie przedświątecznymi pożyczkami było o 4% wyższe niż w roku 2012, rok później różnica wynosiła 8% względem 2013 roku. W kończącym się roku liczba wnioskujących o pożyczki jest już o 10% wyższa do analogicznego okresu z roku 2014.

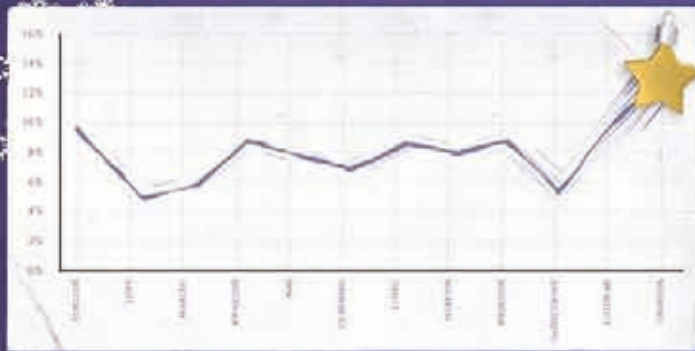
Tendencja jest rosnąca i dowodzi, że internetowe pożyczki stały się korzystną alternatywą dla kredytów bankowych, również w okresie przedświątecznym, gdy nie ma czasu na czekanie w kolejkach i wypełnianie stosu papierowych dokumentów z wnioskiem. Z punktu widzenia domowego budżetu jest to okres charakteryzujący się zwiększonymi wydatkami, ale też z reguły możliwością otrzymania premii na koniec roku, którą można uregulować zobowiązanie zaciągnięte przed Świętami. Jak zawsze najważniejsze przy tym jest, aby kredyt lub pożyczkę zaciągać świadomie, a także zrobić to w firmie, która ma dobrą renomę oraz oferuje najkorzystniejsze warunki przyznania i spłaty. 



Pożyczki na Święta

- I -

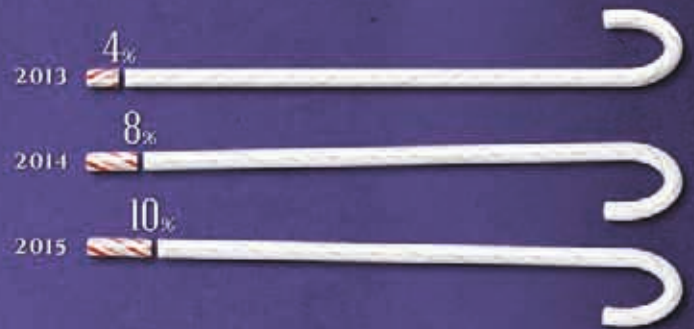
ZAINTERESOWANIA POŻYCZKAMI W OKRESIE PRZEDŚWIĄTECZNYM W PORÓWNANIU DO POZOSTAŁYCH CZĘŚCI ROKU



15% POŻYCZEK BRANYCH JEST W OKRESIE 20.11-20.12

- II -

ZAINTERESOWANIA POŻYCZKAMI W OKRESIE PRZEDŚWIĄTECZNYM 2015 W PORÓWNANIU DO LAT POPRZEDNICH



- III -

ZAINTERESOWANIE WYŻSZYMI POŻYCZKAMI W OKRESIE PRZEDŚWIĄTECZNYM

SREDNIA WARTOŚĆ MIKROPOŻYCZKI

570 pln
CAŁY ROK

650 pln
NA ŚWIĘTA

SREDNIA WARTOŚĆ POŻYCZKI ONLINE NA RATY

2047 pln
CAŁY ROK

2215 pln
NA ŚWIĘTA

- IV -

ZAINTERESOWANIE POŻYCZKAMI NOWYCH KLIENTÓW W OKRESIE PRZEDŚWIĄTECZNYM

8%



LICZBA NOWYCH KLIENTÓW WNIOSKUJĄCYCH O POŻYCZKI ONLINE

20%



LICZBA NOWYCH KLIENTÓW WNIOSKUJĄCYCH O POŻYCZKI ONLINE W OKRESIE ŚWIĄTECZNYM

- V -

KTO NAJCZĘŚCIEJ POŻYCZA PRZED ŚWIĘTAMI

PLEC

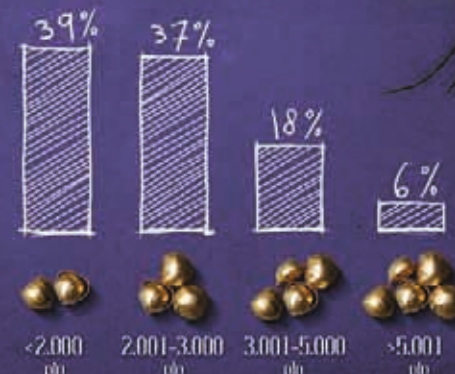
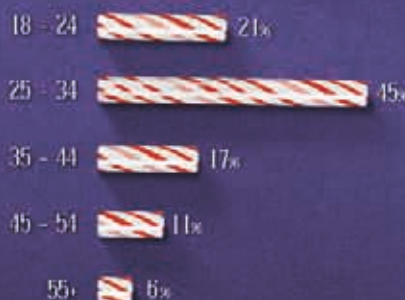
WIEK

DOCHÓD NETTO

37%
MEZCZYŻNI



63%
KOBIECY



10% seniorów bierze chwilówki

Związek Firm Pożyczkowych dokonał analizy grupy seniorów jako klientów pozabankowych firm pożyczkowych.

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

W grupie wiekowej 65+ aż 7,5% respondentów z próby reprezentatywnej dla całej populacji przyznało, że brało pożyczkę w firmie pozabankowej, a 4,6% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Zakładając, że część respondentów z przyczyn psychologicznych nie przyznała się do korzystania z „chwilówek”, można zupełnie bezpiecznie przyjąć, że co dziesiąty senior w Polsce korzysta lub skorzystał z pożyczki pozabankowej, czyli grupa ta liczy 720 tys. osób. Średnia wielkość zobowiązania osób 55+ to 1250 zł. Osoby starsze preferują pożyczki, których spłata zajmuje średnio ok. 47 tygodni – zazwyczaj decydują się one na spłacanie zobowiązania w ratach.

Kto i po co pożycza

Seniorzy najczęściej pożyczają na bieżące wydatki, leczenie, remont i konsumpcję. Z wywiadów wynika, że w przypadku istotnej części pożyczek seniorów faktycznym beneficjentem jest osoba trzecia – najczęściej ktoś z rodziny, kto nie posiada zdolności kredytowej. Zjawisko to prowadzi niekiedy do zatargów pomiędzy członkami rodziny, pojawiających się w trakcie spłaty pożyczki.

Wśród klientów segmentu tradycyjnego (obsługa w oddziałach i w domu klienta) więcej jest osób starszych i słabiej wykształconych, dla których istotny okazuje się bezpośredni kontakt z agentem. Wielu klientów tego segmentu nie korzysta z produktów bankowych. W przypadku profilu klienta typowej firmy pożyczkowej z obsługą domową udział klientów w wieku 51+ stanowi 56%, w tym podgrupa 60+ to 26% wszystkich klientów. Dla porównania: w typowej internetowej firmie pożyczkowej grupa 51+ stanowi 14%, a podgrupa 60+ to tylko 3% wszystkich klientów. Ponieważ w segmencie online do zaciągnięcia pożyczki konieczne jest posiadanie konta bankowego oraz

sprawne poruszanie się w Sieci, udział seniorów jest tu stosunkowo niski. Z kanału internetowego korzystają więc przede wszystkim osoby pracujące, lepiej wykształcone i młodsze, które potrzebują krótkookresowego finansowania większych nieoczekiwanych wydatków.

W Internecie popyt seniorów na pożyczki przed Świętami jest nadal stosunkowo niski w porównaniu do innych grup wiekowych – od osób 55+ pochodzi tylko 6% wniosków składanych online w okresie przedświątecznym. W tym czasie rośnie za to liczba wniosków składanych w firmach pożyczkowych wyspecjalizowanych w obsłudze osób starszych, czyli głównie prowadzących sprzedaż za pośrednictwem agentów i akwizytorów bezpośrednio w domach klientów.


Grupa osób od 45. roku życia odpowiada natomiast za ponad połowę wszystkich skarg na firmy pożyczkowe. Liczba skarg wśród najstarszych klientów jest stosunkowo wysoka – grupa 60+ składa aż 22% wszystkich zażaleń. Najczęstsze powody pretensji osób starszych do firm pożyczkowych to: zawyżane koszty, nierzetelne informowanie przez przedstawiciela firmy o warunkach pożyczki przed zawarciem umowy, niezrozumiałe zapisy w umowie, niejasna tabela parametrów pożyczki, stosowanie presji psychologicznej w przypadku niespłacania rat na czas, brak pokwitowań za odbiór rat oraz dochodzenie spłaty nieistniejących – według zgłaszającego skargę – długów.

W badaniu znajomości firm „chwilówek” respondenci powyżej 59. roku życia wskazywali głównie marki offline: Provident, Kredyty-Chwilówki i Bocian Pożyczki. Tylko 6,5% respondentów w tej grupie potrafiło nazwać jakąkolwiek internetową firmę pożyczkową.

Wnioski z badań

Okres danych to lata 2013–2015. Źródłami danych były: ZFP, PwC, PBS, Homo

Homini, BIK, Federacja Konsumentów, Diagnoza Społeczna, GUS, KPF, Pożyczka Portal oraz dane własne wybranych firm pożyczkowych. Nasze wnioski są następujące:

- Średnia wartość pożyczki seniora to 1250 zł, spłacana w ratach przez ok. 10 miesięcy.
- Z pożyczek poza bankiem skorzystało już ok. 720 tys. osób w wieku poprodukcyjnym.
- Osoby w wieku emerytalnym ze względu na stałe świadczenia społeczne są pożądanym klientem na rynku kredytu konsumenckiego.
- Seniorzy pożyczają na co dzień i przed Świętami głównie w firmach stacjonarnych (z placówkami lub doradcami terenowymi).
- Dla seniorów bardzo ważny jest kontakt z żywym człowiekiem; sceptycznie pochodzą oni do internetowych usług finansowych.
- Seniorzy są najmniej licznie reprezentowaną grupą klientów internetowych firm pożyczkowych: klienci w wieku 60+ stanowią tylko 3% wszystkich klientów online'owych.
- Internetowe firmy pożyczkowe mają bardzo niską rozpoznawalność marek w grupie seniorów.
- Seniorzy często zgadzają się na usługi dodatkowe, jak obsługa domowa spłaty, która kosztuje przeciętnie ok. 40% pożyczanej kwoty.
- Najstarsi klienci częściej niż inni pożyczają na cele związane z leczeniem.
- Powszechną praktyką wśród seniorów jest pożyczanie nie dla siebie, lecz na rzecz osób trzecich z rodziny – brakuje jednak rzetelnych danych ilościowych na ten temat.
- Liczba skarg na firmy pożyczkowe w grupie najstarszych klientów jest stosunkowo wysoka. Grupa 60+ odpowiada aż za 22% wszystkich skarg, które najczęściej dotyczą warunków pożyczki i przebiegu realizacji umowy. 

Kilka rad z zewnątrz

Chronie swoich klientów przed pokusami. Dzięki temu ochronie swój biznes.

Okres świąteczny to czas zakupów, wydatków, a czasem... długów. Jak pokazują wyniki badań, grupą społeczną coraz bardziej narażoną na utratę bieżącej, osobistej płynności finansowej są seniorzy.

Łączny dług polskich emerytów wynosi, według różnych danych, od ok. 10 do 18,7 mld zł. Prawie połowa Polaków powyżej 55. roku życia, czyli 5,5 mln osób, ma zaciągnięte zobowiązania finansowe. Osoby starsze zadłużają się na konsumpcję w większych kwotach niż młodzi Polacy. Prawie 430 tys. emerytów w wieku 65+ spóźnia się ze spłatą swoich zobowiązań (wartych niemal 4 mld zł) dłużej niż 3 miesiące. W Krajowym Rejestrze Długów figuruje już 165 tys. dłużników – seniorów.

Fakty te prowadzą do trzech ważnych wniosków. Po pierwsze, świadczą o pogarszającej się sytuacji finansowej polskich seniorów. Po drugie, obnażają nieporadność organów państwa wobec pazerności niektórych firm wyspecjalizowanych w zadłużaniu tych, którzy sami obronić swoich interesów nie są już w stanie. Po trzecie wreszcie, dowodzą one, że udzielanie pożyczek i kredytów osobom starszym powinno być obwarowane dodatkowymi regulacjami.

Branża pożyczkowa we własnym interesie powinna uświadamiać swoim klientom zagrożenia związane z pobieraniem szybkich pożyczek. Dobry klient to klient zadowolony. Teraz weźmie mniej, ale później wróci, bo będzie firmie ufał. Jeżeli zaś straci na pożyczce, to stanie się zniechęcony. Opieranie biznesplanów na zyskach z windykacji jest drogą donikąd.

Klientów należy edukować i przestrzegać, ale czasami im odmawiać. Niezaplanowane wydatki zdarzają się każdemu. Co wtedy? Pomóżmy naszemu klientowi podjąć właściwą decyzję. Powiedzmy mu, jak nie dać się wykorzystać nieuczciwej firmie i na co uważać.

Poradźmy klientowi, aby się zastanowił, czy zaciągnięcie długu jest celowe i konieczne. Jeśli tak, to niech zacznie od zasięgnięcia opinii kogoś z rodziny lub znajomego, który ma fachową wiedzę z zakresu finansów osobistych albo doświadczenie w korzystaniu z pożyczek.

W wyborze konkretnej oferty mogą być pomocne porównywarki internetowe. Nie zaszkodzi zajrzeć też na stronę Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), gdzie znajdują się między innymi lista podmiotów objętych nadzorem i lista ostrzeżeń zawierająca nazwy firm, w związku z działalnością których złożono zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Najważniejsze dla klienta jest jednak to, by przed złożeniem wniosku pożyczkowego dokładnie zapoznać się on z warunkami umowy. Musi zweryfikować wiele spraw, w szczególności to, czy treść proponowanej umowy jest zgodna z przekazem reklamowym. Niech przeanalizuje terminy i kwoty spłaty. Niech też sprawdzi, czy oferta nie zawiera klauzul niedozwolonych, obowiązku ubezpieczeń lub zabezpieczeń, informacji o prowizjach lub innych opłatach, jak te za wizyty przedstawiciela pożyczkodawcy w domu pożyczkobiorcy. Gdy projekt umowy zawiera jakieś niezrozumiałe zapisy – a to one najczęściej są potem przyczyną problemów – zawsze może skontaktować się z działem obsługi klienta danej firmy czy chociażby zadzwonić do infolinii konsumenckiej.

Podpowiedzmy klientowi, że wiele cennych informacji znajduje się na stronie www.zanimpodpiszesz.pl. Serwis ten jest elementem kampanii społecznej „Sprawdź, zanim podpiszesz”, adresowanej głównie do osób starszych, a prowadzonej wspólnie przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Komisję Nadzoru Finansowego, Ministerstwo Finansów, Ministerstwo Sprawiedliwości, Narodowy Bank Polski, Policję oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jeśli klient już ma do spłacenia jedną pożyczkę, raczej nie powinien myśleć



Marian Szotucha
ekonomista

o kolejnej. Łatwo wtedy na dobre stracić kontrolę nad domowym budżetem. Jednak nawet ze spirali zadłużenia nierzadko znajduje się wyjście inne niż upadłość konsumencka. Trzeba wtedy spokojnie przeanalizować sytuację i rozpisać indywidualny plan oddłużeniowy, czyli zwiększyć kontrolę nad własnym portfelem poprzez ograniczenie lub rezygnację z niektórych wydatków na rzecz



oszczędzania i stopniowej spłaty zobowiązań. A wszystko to w porozumieniu z pożyczkodawcą.

Czy warto mieć kontakt z klientem? Czy nam zaufa? Czy będzie się czuł zobowiązany do kontaktu i spłaty nawet w razie problemów? Na dobre relacje trzeba długo pracować, ale to się opłaca. **m**

Perspektywy rozwoju EPU

Od uruchomienia w styczniu 2010 roku usługi e-sądu założono tam już ponad 9,3 mln spraw. Statystyki na rok 2015 zapewne powiększą tę liczbę do ponad 11,5 mln.

Te liczby oznaczają nie tylko sukces samej instytucji i znaczne wpływy do budżetu państwa, ale przede wszystkim zwiększenie świadomości pozwanych i powodów, a także skuteczności postępowania przed e-sądem.

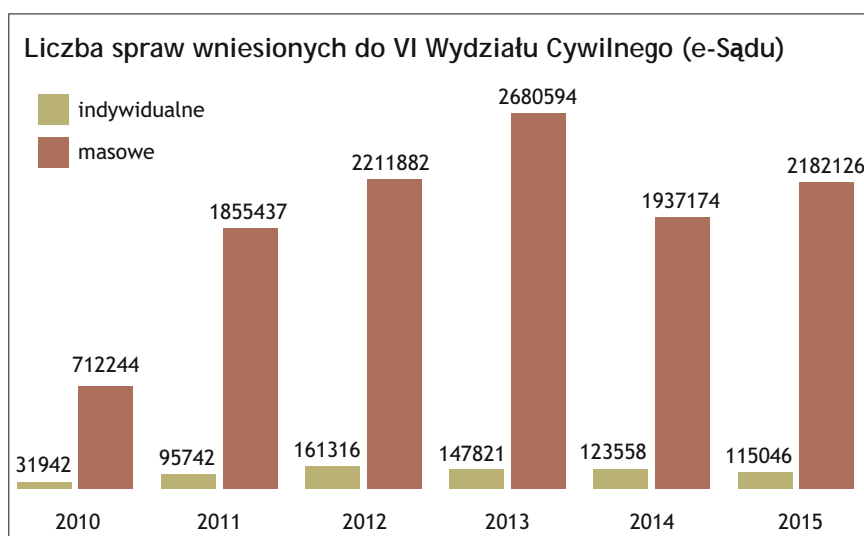
Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (EPU) jest najprostszym i najtańszym sposobem na uruchomienie postępowania przeciwko dłużnikowi. Jego dodatkową zaletą jest stosowanie się wyłącznie do przyjętych norm prawnych oraz procedur obowiązujących w organach państwowych. Wiele mówi się na

temat pomijania skuteczności windykacji miękkiej lub tradycyjnej albo metod prowadzenia spraw przez wyspecjalizowane kancelarie, jednakże:

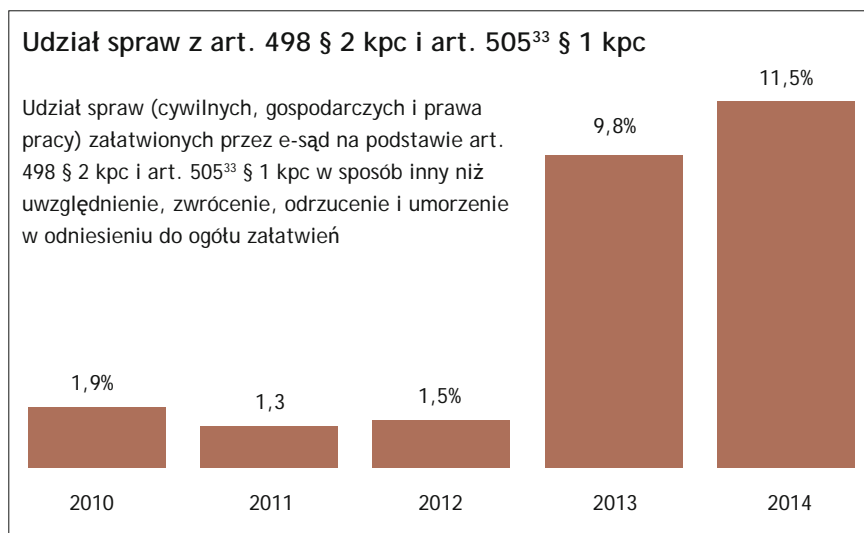
- EPU jest najbardziej optymalne pod względem ponoszonych kosztów,
- eskalacja sprawy z poziomu wydanego nakazu zapłaty do uruchomienia postępowania komorniczego jest prosta i może być wykonana drogą elektroniczną,
- postępowanie sądowe zawsze będzie się cieszyło większym poważaniem aniżeli obsługa sprawy przez kancelarie czy firmy windykacyjne.



Michał Wierzbicki
IT.expert



Źródło: dane przekazane przez prezesa Sądu Rejonowego Lublin-Zachód



Źródło: Informator Statystyczny Ministerstwa Sprawiedliwości

Windykacja poprzez EPU jest też bardzo popularna, a dane z początku listopada 2015 roku (2 297 172 spraw wniesionych w tym roku) pokazują stałą tendencję. Oczywiście ważny był rok 2014 rok i część 2015 – w związku z niepewnością branży dotyczącą tzw. ustawy antylichwiarskiej. Koniec 2015 roku jest bardzo istotny z punktu widzenia strategii, którą przyjmą firmy pożyczkowe. Ograniczenie kosztów windykacji, a więc zmniejszone wpływy mogą przekonać wiele firm do skorzystania z EPU w 2016 roku. Tendencja wzrostowa co do liczby zakładanych spraw zostanie na pewno utrzymana.

Statystyki na koniec 2014 roku obnażają też tendencję, która w 2015 roku, a na pewno w 2016 będzie się nasilać, a mianowicie obsługę spraw EPU na podstawie art. 498 § 2 i art. 505 §1 kpc. Przekazanie pozwów EPU do rozpoznania w formie rozprawy sądowej to przede wszystkim efekt większej świadomości co do prawa sprzeciwu, ale też wzrostu ogólnej liczby obsługiwanych pozwów. Oczywiście biorąc pod uwagę, iż ponad 90% pozwów składanych jest kanałem masowym, część rozpraw lub odrzuceń może wynikać z nieprawidłowego lub zbyt ubożego uzasadnienia albo niedokładnie zgromadzonych materiałów dowodowych.

Średnia wartość roszczenia dochodzonego poprzez EPU wynosi obecnie 3670,30 zł. Pokazuje to, że większość pozwów składanych jest na kwotę większą

niż wynikająca z minimalnej opłaty za postępowanie (tj. 30 zł).

EPU w procesie biznesowym

Tzw. ustawa antylichwiarska nie tylko zmienia sposób obsługi zadłużenia dla produktów oferowanych przez firmy pożyczkowe lub niekredytowych produktów banków, ale przede wszystkim coraz bardziej przekonuje branżę do stosowania EPU. Zabezpieczenia wprowadzone ustawą nie są idealne i dalej umożliwiają zadłużenie klienta do 275% opłat pozaodsetkowych, jednak na pewno nowa legislacja wpłynie na marżowość zadłużenia. Również wchodząca w życie w 2016 roku ustawa likwidująca bankowe tytuły egzekucyjne (BTE) zapewne wpłynie na sektor finansowy oraz zachęci go do stosowania EPU. Postępowanie upominawcze, nawet przy sprzeciwie i skierowaniu do rozpoznania, może być najprostszym, a zaraz najmniej obciążającym powoda sposobem procesowania procesu windykacji.

EPU pozwala wykorzystać dane z pozwu do przygotowania kart komorni-

czych. Kluczowe jest wskazanie komornika z listy dostępnych komorników sądowych. Funkcje te zostaną na pewno rozbudowane o nowe możliwości w miarę rozwoju prawodawstwa w zakresie elektronicznej egzekucji i tzw. e-komornika.

Produkt do masowej obsługi pozwów - Debt Collector

W przypadku instytucji finansowych kluczowym czynnikiem jest skuteczność na dużą skalę. Dopiero wtedy można oceniać nie tylko efektywność procesowania poprzez EPU, ale przede wszystkim wpływ tej metody na marżowość oferowanych – a tym samym zadłużonych – produktów. Na efektywność procesu EPU w największym stopniu wpływają:

- masowa obsługa pozwów i ich transfer do e-sądu,
- automatyzacja w zakresie budowania pozwu, gromadzenia danych i nadzoru nad procesem EPU,
- logika systemu dostosowana do biznesu, np. poprzez automatyczne budowanie paczek według wskazanego kryterium

kosztów lub obsługa w formie pozwu umów zagrożonych przedawnieniem.

E-sąd udostępnia też niezwykle pożyteczną usługę sieciową, umożliwiającą masową obsługę pozwów z pominięciem tradycyjnego interfejsu WWW. W praktyce zapewnia to możliwość integracji z e-sądem i procesowania tysięcy pozwów poprzez własne rozwiązanie informatyczne. IT.expert w 2014 roku wdrożył system Debt Collector (www.debtcollector.com.pl) umożliwiający nie tylko masowe budowanie pozwów, uruchamianie procesu i nadzór nad realizacją postępowania, ale też uruchamianie obsługi komorniczej oraz wsparcie procesu windykacji miękkiej przed samym złożeniem pozwów.

EPU będzie cieszyło się jeszcze większym zainteresowaniem. Zmiany prawne, rozwój rynku produktów pożyczkowych oraz modyfikacje w obszarze produktów bankowych będą determinowały działania w obszarze postępowania upominawczego. Aby dobrze się do wszystkich nadchodzących zmian przygotować, warto zwrócić uwagę na produkty z obszaru automatyzacji procesów obsługi. **m**



Family
Brokers

Skuteczni w sprzedaży

Ogólnopolski operator
produktów finansowych

Nasze atuty:

- Własna platforma do obsługi sprzedaży
- Doświadczona kadra zarządzająca
- Wysoka aktywność współpracujących agencji finansowych

Oferujemy:

- Profesjonalną i efektywną promocję produktów
- Dywersyfikację źródeł przychodów i kanałów pozyskiwania klientów
- Zwiększenie skali i zasięgu działalności

Teraz czas na edukację

Program edukacyjny Kapitalni.org ma do 2017 roku objąć pół miliona zarejestrowanych użytkowników Wonga.com w Polsce.

Wonga.com zmienia swój produkt, opierając go na edukacji z zakresu cyfrowych finansów. Klienci firmy zwiększą swoją wiarygodność kredytową poprzez udział w kursach online i budowanie pozytywnej historii kredytowej w BIK-u dzięki terminowym spłatom. W zamian dostaną atrakcyjne ceny finansowania krótkoterminowego oraz zniżki dochodzące do 42% całkowitego kosztu pożyczki.

Kapitalni.org

Autorski model efektywnej edukacji finansowej i cyfrowej przedstawiono 10 czerwca 2015 roku. Program ma być integralną częścią produktu finansowego. Pod nazwą „Kapitalni.org” połączono edukację finansową, której celem jest realna i wymierna zmiana nawyków, algorytm dopasowujący kurs do indywidualnego profilu konsumenta oraz system korzyści (niższe ceny pożyczek) motywujący do odpowiedzialnych zachowań finansowych oraz przestrzegania zasad bezpieczeństwa w Sieci.

Zlecone przez Wonga.com badania Domu Badawczego Maison pokazały, że osoby, które mają wiedzę praktyczną z zakresu finansów, potrafią oszczędzać i planować domowy budżet, mają wyższą ocenę punktową w Biurze Informacji Kredytowej, większe jest też prawdopodobieństwo spłaty zaciągniętej przez nie pożyczki. W zakresie kompetencji cyfrowych klienci, którzy subiektywnie wysoko oceniali swoją wiedzę o bezpiecznym korzystaniu z Sieci, podejmowali rozsądne decyzje przy korzystaniu z aplikacji online.

– „Kapitalni.org” to także program badawczy, który ma ustalić, czy sprofilowana edukacja finansowa i cyfrowa, będąca częścią produktu i umiejscowiona tuż przed

decyzją zakupową, będzie miała realny wpływ na zmianę zachowania konsumentów – mówi profesor Dominika Maison. Zespół badaczy pod jej kierownictwem będzie mierzył, w jaki sposób zaangażowanie w program przekłada się na skłonność do oszczędzania, decyduje przy braniu pożyczek, ocenę punktową w BIK-u czy terminowe spłacanie zobowiązań.

Działanie programu

Program edukacyjny obejmuje trzy obszary tematyczne: pożyczanie, oszczędzanie i bezpieczeństwo w Sieci. Osoby, które chcą uzyskać tańsze finansowanie na dłuższy okres, będą miały do dyspozycji multimedialne kursy edukacyjne oraz testy sprawdzające zdobytą wiedzę. W ten sposób klient, który otrzymałby finansowanie na gorszych warunkach, może zwiększyć swoją wiarygodność kredytową, a następnie – spłacając terminowo zobowiązanie – budować historię kredytową w BIK-u. Platforma edukacyj-

na „Kapitalni.org” jest częścią Programu Korzyści – inicjatywy uruchomionej przez Wonga.com w maju 2014 roku, której celem jest proponowanie niższych cen finansowania klientom o wyższej ocenie punktowej w BIK-u i lepszej historii spłat.

Klienci firmy mogą awansować w ramach czterech segmentów. Najwyższy oferuje najniższe ceny finansowania – nawet do 42% zniżek dla pożyczki na 60 dni. Awanse są możliwe dzięki terminowym spłatom i zaliczaniu rekomendowanych kursów. Program uwzględnia też dodatkowe funkcje, jak upomnienia przy próbie zaciągnięcia zbyt częstych pożyczek krótkoterminowych.

Klienci zaliczają testy

Po trzech miesiącach od startu systemu liczba wyświetleń materiałów edukacyjnych o oszczędzaniu, pożyczaniu i bezpieczeństwie w Sieci przekroczyła 30 000, a odpowiadające im testy zaliczyło ponad 4500 osób. Średni wynik testu to 94% poprawnych odpowiedzi. Ponad 3000 osób z tego grona, dzięki dobrym wynikom w testach i spłaconej wcześniej pożyczce, zapewniło sobie awans do wyższego segmentu i dostęp do tańszego finansowania. We wrześniu 2015 roku kursy edukacyjne w ramach Kapitalni.org notowały średnio 330 odsłon dziennie, a do testów podchodziło i zaliczało je każdego dnia około 50 użytkowników. Te wyniki przyspieszyły prace nad rozbudową platformy, która zyskała sześć nowych modułów edukacyjnych.

Najpopularniejsze w ciągu pierwszych trzech miesięcy wideokursy to:

- jak skutecznie zarządzać budżetem domowym – 13 117 wyświetleń,
- jak zaoszczędzić pierwszą złotówkę – 4451 wyświetleń,



Strona główna serwisu Kapitalni.org

- jak zarządzać budżetem domowym w praktyce – 3261 wyświetleń.

Polacy potrzebują edukacji

22% Polaków nie posiada dostępu do podstawowych usług finansowych. Plaśuje to Polskę w grupie krajów o najwyższym poziomie wykluczenia finansowego w Unii Europejskiej. Około 30% Polaków nie ma dostępu do podstawowych produktów bankowych. Jednocześnie wyniki badań OECD/INFE pokazują, że Polska ma jeden z najniższych poziomów wiedzy finansowej spośród 14 badanych krajów. Tymczasem coraz więcej usług finansowych oferowanych jest przez Internet i urządzenia mobilne. Ich nieznanomość naraża na ryzyko wykluczenia, błędu lub oszustwa.

Badania OECD na temat zależności między wykluczeniem finansowym a edukacją finansową wykazały, że przeciętny wskaźnik poziomu edukacji finansowej w Polsce był jednym z najniższych wśród 14 badanych krajów. Polacy słabo wypadają też w testach numerycznych OECD/PIAAC, gdzie na 23 państwa Polska zajęła 7. miejsce od końca. Na problem niewystarczającej edukacji finansowej wskazują też badania krajowe.

Firma przeprowadziła badania na użytkownikach kredytów banków i instytucji pożyczkowych. 13% zapytanych osób przyznało, że czasem trudno jest im spłacić kredyty, ale inaczej nie byłoby ich stać na wiele rzeczy. 15% w pierwszej kolejności zapewnia sobie godny poziom życia, a raty i rachunki opłaca wtedy, gdy dostanie przyływ gotówki. 14% w ogóle nie zależy na historii kredytowej, a 12% pożycza na spłatę innych pożyczek.

Wonga uważa, że społeczna odpowiedzialność biznesu powinna polegać na prowadzeniu firmy tak, aby jednocześnie zarabiała i przynosiła pożytek, rozwiązując problemy ważne dla społeczności jej klientów. Wprowadzenie edukacji jako części sprzedawanego produktu ma minimalizować ryzyko kredytowe i zmniejszać wykluczenie finansowe konsumentów. Firma deklaruje, że edukowanie stało się częścią jej strategii biznesowej.

Nowa edukacja finansowa

Dwa lata temu Daniel Fernandes, John G. Lynch Jr. i Richard G. Netemeyer w pracy pt. „Kompetencje finansowe, edukacja finansowa i zachowania w zakresie

Edukacja oprócz regulacji

Dostrzegamy problemy konsumentów na rynku pożyczek – przekredytowanie, stosowanie niewłaściwych produktów pożyczkowych czy nieznanomość zasad bezpieczeństwa online. Kłopoty wynikają ze złych decyzji, a te zaś z niewiedzy. Naszym zdaniem regulacje ustawowe i nadzór nie wystarczą, aby zapewnić konsumentom poczucie bezpieczeństwa na pozabankowym rynku pożyczkowym. Efektywna edukacja, będąca częścią produktu finansowego, jest koniecznym uzupełnieniem rozwiązań proponowanych przez regulatora. Do 2017 roku chcemy zaangażować w edukację z zakresu cyfrowych finansów pół miliona naszych klientów.

Niski poziom wiedzy Polaków na temat finansów na tle innych państw to potencjał do istotnej poprawy dzięki efek-

tywnej edukacji finansowej. Jej szerzeniem powinny być zainteresowane zwłaszcza firmy pożyczkowe. Wyniki badań pokazują, że odpowiedzialne podejście klienta do zarządzania budżetem domowym oraz pilnowanie terminów spłat pożyczki bardziej przesądza o krańcowym ryzyku kredytowym niż kwota zadłużenia lub stabilność dochodu. To klucz do trafnej analizy ryzyka kredytowego.

Historycznie między bankową a pozabankową branżą pożyczkową istniał mur, który sprawiał, że duża część klientów pozabankowych miała ograniczony dostęp do produktów finansowych, między innymi z uwagi na ceny. Wchodząc na polski rynek w 2013 roku, częściowo znieśliśmy tę barierę, rozpoczynając – jako pierwsza



Marcin Borowiecki
dyrektor zarządzający
Wonga w Polsce

pozabankowa firma pożyczkowa – bezpośrednią współpracę z BIK-iem. Dzisiaj stawiamy kolejny krok. Dostarczając klientom wiedzę finansową, stajemy się jako firma pomostem między światem banków a firm pożyczkowych.

zarządzania finansami osobistymi” zbadałi 168 innych prac opisujących 201 badań na temat edukacji finansowej. Przeprowadzona metaanaliza podważa sens edukacji finansowej, jaką znaleźliśmy. Okazało się, że jej efekty są krótkotrwałe i nie mają wpływu na oddalone w czasie decyzje zakupowe. Jako kierunek zmian naukowcy wskazują edukację finansową opartą na modelu „just in time”, bezpośrednio poprzedzającą konkretne decyzje finansowe konsumenta. Wykorzystując te i inne współczesne badania, zespół Wonga stworzył program „Kapitalni” z myślą o kryteriach pozwalających maksymalnie zwiększyć skuteczność edukacji finansowej:

- Edukacja jest prowadzona pod kątem konkretnego typu produktu finansowego, czyli pożyczki konsumenckiej.
- Edukacja „just in time” poprzedza moment decyzji zakupowej (kurs na portalu kapitalni.org).
- Należy się dopasować do aktualnej wiedzy i indywidualnego profilu konsumenta (algorytm Wonga).
- Użytkownik jest angażowany do ciągłego udziału, dostarczana jest mu stała motywacja przez wymierne korzyści – również finansowe.
- Nauczanie jest mierzalne i pozwala ocenić, czy klient zmienił swoje wcześniejsze nawyki (służy temu osobne badanie).

niejsze nawyki (służy temu osobne badanie).

- Zmniejsza się asymetrię informacji między konsumentem a instytucją finansową, więc decyzje są bardziej świadome.
- Budowana jest pozytywna historia kredytowa i oferowany szerszy dostęp do tańszej i lepszej oferty.

Badania na żywym organizmie

„Kapitalni.org” to również projekt badawczy, koordynowany przez zespół pod kierunkiem Dominiki Maison. Badanie efektywności edukacji finansowej Wonga.com ma charakter trackin-gowy, a pierwszy pomiar stanowi punkt odniesienia dla dalszych pomiarów, już po wdrożeniu programu edukacyjnego. W badaniu porównane zostaną deklaracje klientów z ich faktycznymi postawami i zachowaniami oraz poziomem wiedzy w momencie decyzji zakupowej. Będzie to punkt wyjścia do ewentualnych dalszych modyfikacji programu edukacyjnego i dalszych pomiarów.

Celem badania jest pomiar efektów programu edukacyjnego Wonga.com, ale także zrozumienie wzajemnych uwarunkowań różnych postaw oraz zachowań w dziedzinie zapożyczania się i oszczędzania konsumentów. m

Bankowcy nie śpią po nocach

To nie kryzys finansowy ani regulacje wyślą bankierów na śmietnik historii.
Bankowy koszmar kryje się pod hasłem FinTech.

FinTech zmienia świat finansjery na naszych oczach. Wszystko dzięki świeżemu spojrzeniu na finanse i rozwiązaniom odpowiadającym na potrzeby nowoczesnych klientów. FinTechowe startupy w kilka miesięcy mogą dostarczyć klientom to, czego finansiści nie potrafią zrobić przez lata. FinTech powoli wypiera dyskusje o Big data i bankowości mobilnej. Mamy wysyp różnego rodzaju weeków, festów, akceleratorów, hackatonów, demo daysów i kongresów.

Ale czy FinTech będzie w Polsce czymś więcej niż branżową ciekawostką i wpłynie na nasz rynek? Mam obawy, że polski rynek jest zbyt płytki i paradoksalnie zbyt konkurencyjny, żeby małe startupy mogły osiągnąć sukces. Trzeba pamiętać o specyfice rynku finansowego i o głębokich różnicach pomiędzy poszczególnymi krajami.

Idzie nowe

Początki branży FinTech sięgają roku 2008, kiedy wybuchł światowy kryzys finansowy. Oficjalna wersja brzmi, że największe banki zapomniały o rynku usług finansowych dla klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Można powiedzieć, że zatrzymały się one na etapie telefonu z fizyczną klawiaturą, podczas gdy ich klienci dawno kupili dotykowe smartfony.

Powstała luka postanowiły zapłacić innowacyjne przedsiębiorstwa, które próbują na nowo tworzyć finanse dla klienta. Jest to możliwe dzięki miliardom dolarów płynących od inwestorów z całego świata. W końcu duży pieniądź przyciąga jeszcze większy pieniądź. Uszczknięcie nawet kawałka z tortu bankowych mastodontów może oznaczać niewyobrażalne bogactwo. Ale czy jest to możliwe?

Z powodu ogromnego wpływu na całą gospodarkę sektor finansowy jest silnie regulowany przez krajowych i międzynarodowych ustawodawców. Banki są instytucjami zaufania społecznego, a swoją działalność opierają przede wszystkim na zaufaniu klientów, których depozyty two-

rzą bankowe aktywa. Jest ono pochodną zaufania do państwa i takich instytucji, jak Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Poza tym działalność banków jest regulowana odrębnymi aktami prawnymi.

Bezwład czy siła?

Banki mają liczne przywileje, ale równocześnie są objęte daleko idącymi ograniczeniami. To państwowe urzędy wydają licencję na prowadzenie ich działalności, określają potrzebne kapitały, mają wpływ na obsadę zarządów, mogą właściwie z dnia na dzień ograniczyć działalność tych instytucji finansowych.

W latach 80. ubiegłego wieku powstały trzy najważniejsze trendy w świecie finansów: deregulacja, liberalizacja i dezintermediacja rynków finansowych. Branża FinTech to dzisiaj małe startupy internetowe, ale wcześniej były to firmy pocztowe, towarzystwa ubezpieczeniowe, prywatni emitenci kart płatniczych, pośrednicy finansowi. Zaliczane były do nich również inne podmioty dysponujące dużą bazą klientów – supermarkety, telekomunikacja, linie lotnicze, koncerny samochodowe itd.

W finansach wiele zmienił Internet. Przede wszystkim została obniżona bariera wejścia. O ile w porównaniu do starej bankowości koszty rosną liniowo, o tyle przychody mogą być skalowalne wykładniczo. Pomysł, który sprawdził się w jednym kraju, może być szybko wdrożony na całym świecie. Jest to największa siła FinTech: brak barier oraz możliwość szybkiego wdrożenia pomysłów w życie. W tradycyjnej bankowości jest to niemożliwe ze względu na gorset regulacji.

Jest jednak i ciemna strona tej nowej branży. Do niedawna zwracali na to uwagę nieliczni, jednak coraz wyraźniej widać, że się przed nią nie ucieknie. Szybkość i bezkompromisowość wdrożeń nie wytrzymują bowiem próby regulacji i standardów bezpieczeństwa, z którymi banki muszą sobie radzić na co dzień. Nagle okazuje się, że „staroświeckie” wymogi prawne, również te bezpieczeństwa i zgodności (compliance) zaczynają mieć



Michał Macierzyński
PKO BP

znaczenie przy próbie wyjścia z garażu. Ktoś, kto chce robić coś lepiej i taniej niż bank, musi zacząć rywalizować na regulowanym rynku, a ten wymaga kapitału, zgód i licencji. Również w Polsce.

Nie wystarczy doskonały pomysł ani setki tysięcy klientów, żeby mieć pozwolenie na działanie jako krajowa instytucja płatnicza. Te przepisy miały paradoksalnie wspierać pozabankowe podmioty w walce z zasiedziałą, bankową konkurencją. Bezpieczne i tanie rozwiązanie płatnicze? Być może, jednak ani sprzedawcy, ani agregatorzy czy agenci rozliczeniowi nie kiwną palcem, żeby je wypromować. Nowoczesny sposób akceptacji kart płatniczych? Po wydaniu kilkunastu milionów złotych na rozwój może się okazać, że zabraknie kolejnych milionów na tzw. certyfikację w organizacjach płatniczych. A to dopiero początek.

Barier wejścia na tym rynku jest bardzo dużo, a dotarcie do klientów, jeśli nie jest się gigantem branży internetowej, okazuje się trudne i drogie. Przy niskich wolumenach i marżach samodzielne funkcjonowanie firm z branży FinTech jest wyjątkowo trudne. I tutaj dochodzimy do podstawowej prawdy. Większość firm z branży FinTech nie liczy na zdobycie rynku, tylko na szybką sprzedaż udziałów. Najlepiej jakiemuś bankozaurowi. ■

Pełna wersja artykułu znajduje się w serwisie www.innopoland.pl.

Bankowość jest potrzebna, banki - niekoniecznie

To dość kontrowersyjne w wymowie motto Billa Gatesa w pełni ilustruje ideę i przyszłość cyfrowych finansów osobistych.

Finanse osobiste to przeciwieństwo tradycyjnej bankowości, kojarzonej zazwyczaj ze skomplikowanym procesem aplikowania o pożyczki. Dzięki nowoczesnej technologii są bowiem dostępne z poziomu komputera lub smartfona i to w kilka chwil. Zagadnienie technologiczne mają jednak także istotny aspekt społeczny. Nowoczesnie pojmowane usługi finansowe stają się sposobem zmniejszenia poziomu wykluczenia finansowego.

Dlaczego przyszłość należy do firm pożyczkowych

Z analiz Mastecard wynika, że miliony Europejczyków mają zerowy lub ograniczony dostęp do bankowości elektronicznej. W samej tylko Europie Zachodniej populacja osób nieubankowionych i nieposiadających odpowiedniego dostępu do usług bankowych wynosi 93 mln. Mieszkańcy naszego kontynentu często nie posiadają rachunku bankowego, a jedna czwarta z nich twierdzi, że nie ma wystarczającej ilości pieniędzy, nie lubi banków bądź nie ma do nich zaufania.

Kluczowym celem instytucji finansowych (niekoniecznie banków) powinno być zatem zaoferowanie usług ludziom, którzy nie mają możliwości uzyskania wsparcia finansowego – zarówno z powodu zbyt wysokich kosztów, jak i braku dostępu do technologii bądź nieposiadania odpowiedniej zdolności kredytowej. Mowa tu o wykluczeniu finansowym i ryzyku spirali zadłużenia. W wielu krajach, szczególnie tych rozwijających się, rynek eliminuje część gospodarstw domowych z dostępu do produktów i usług systemu finansowego. Wykluczenie to wpływa negatywnie na wzrost gospodarczy oraz strukturę społeczno-ekonomiczną danego kraju. Nowoczesne i szybkie procedury stosowane w firmach pożyczkowych przy

wypełnianiu wniosków i podejmowaniu decyzji kredytowych skutecznie uzupełniają ofertę sektora bankowego.

Usługi finansowe ewoluują nie tylko w zakresie produktowym, ale także formalnym. Jeszcze kilka lat temu oddział bankowy był jedynym miejscem, gdzie można było dokonywać wpłat, zamawiać karty kredytowe lub podpisać umowę (w większości banków wciąż tak jest). Jednak wraz z rozwojem nowoczesnych technologii wizyta w banku jest zbędna, a banki ze swoją fizyczną infrastrukturą i przerośniętą administracją są coraz mniej potrzebne. System finansowy zaczyna obywać się bez nich.

Prognozy rynkowe są nieubłagane. W Niemczech, na macierzystym rynku Kreditechu, do 2035 roku liczba oddziałów bankowych zmniejszy się o połowę. W Wielkiej Brytanii gigant bankowy HSBC ogłosił, że zamyka 12% swoich oddziałów w siedmiu krajach. W Polsce uczynił to już dawno, bo cztery lata temu. Według Komisji Nadzoru Finansowego pod koniec ubiegłego roku polska sieć bankowa obejmowała 15 tys. placówek i było ich o 279 mniej niż rok wcześniej. W tym roku może zniknąć kolejnych 300 do 500 oddziałów, czyli 2–3% ogółu.

Zmiany te wyraźnie sygnalizują odejście od typowego, bankowego modelu usług – czy to z powodu cięcia kosztów, czy też zmieniających się tendencji w sektorze finansowym. W porównaniu do innych krajów bankowość cyfrowa w Polsce rozwija się bardzo szybko, a klienci bardzo często korzystają w tym zakresie z urządzeń mobilnych. Ostatnie badanie Bain&Company pokazało, że na tle 25 krajów świata właśnie w Polsce największy odsetek interakcji z bankiem jest realizowany w kanale mobilnym. To dobry sygnał dla sektora pożyczkowego, w którym wszelkiego typu innowacje są wdrażane o wiele szybciej niż w ban-




Katarzyna Davies
dyrektor zarządzający
Kreditech Polska

kach, a autorskie rozwiązania gwarantujące szybki dostęp do pieniędzy są silnie konkurencyjne wobec wciąż dość opieszalejszych, bankowych metod w zakresie obsługi klienta, oceny zdolności kredytowej itd.

Kto nie wierzy w technologię, ten odpadnie z wyścigu

W szybko zmieniającym się świecie to platformy cyfrowe i media społecznościowe odgrywają ważną rolę w promowaniu usług i produktów. Dotyczy to także usług finansowych. Ich przyszłością jest FinTech, którego przedstawiciele często przewyższają swoich rynkowych konkurentów, gdyż są w stanie obniżyć koszty operacyjne przy jednoczesnym progresie w pozyskiwaniu nowych klientów.

Banki wciąż nie doceniają konsekwencji zmian, jakie niesie ze sobą technologia. Tymczasem w sektorze pozabankowym drzemie ogromny potencjał, który spowoduje, że będą one zmuszone do reakcji na rosnącą popularność firm pożyczkowych. Wszystko wskazuje na to, że na koniec 2015 roku rynek ten przekroczy 5 mld złotych, a w kolejnych latach można się spodziewać dalszego, dwucyfrowego wzrostu. 

Internet kwitnie i basta

Produkty finansowe dostępne online stale zyskują na popularności.
Kto przegapi wejście do sektora mobile, ten przegra bez walki.

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

Finansowy e-commerce w Internecie rozwija się bardzo dynamicznie. Dotyczy to każdego segmentu rynku finansowego. Masowo korzystamy z e-bankowości, ubezpieczenia porównujemy i kupujemy online, waluty wymieniamy w wirtualnych kantorach, możemy zaciągać drobne pożyczki przez Sieć w niecały kwadrans. Online inwestujemy na giełdzie i w fundusze inwestycyjne, a w przypadku jakichkolwiek wątpliwości możemy zdalnie skonsultować się z doradcą finansowym. Elektroniczny kanał dostępu do produktów finansowych staje się naturalną drogą zawierania transakcji, a sieci oddziałów i doradcy terenowi zaczynają pełnić funkcję uzupełniającą.

Internet to egalitarny kanał dostępu, dlatego też najskuteczniej ogranicza zjawisko wykluczenia finansowego. Dzięki różnorodności daje szeroki wybór, co pozytywnie przekłada się na wzrost konkurencyjności i satysfakcję klienta. Ogranicza również koszty transakcyjne, ułatwia podejmowanie decyzji oraz przyspiesza zawieranie transakcji finansowych. Dzięki nowoczesnym narzędziom, na przykład do planowania domowego budżetu, pozwala profesjonalizować zarządzanie

Sprzedaż w Sieci to miliardy

Wartość transakcji zawieranych przez Internet nieprzerwanie rośnie, a sektor finansowy ma w tym spory udział. Odpowiada na przykład aż za 14 proc. wydatków reklamowych w Sieci (za branżą motoryzacyjną). Sprzedaż produktów finansowych online rośnie wraz z całym rynkiem e-commerce, wykazując pozytywne sprzężenie zwrotne, ponieważ umożliwia szybkie i wygodne finansowanie kolejnych transakcji. polski rynek e-handlu to 30 mld zł rocznie, co stanowi 6 proc. wartości całego handlu detalicznego. Transakcje w ten sposób zawiera aż 60 proc. internautów. Szacuje się, że wartość rynku do 2019 r. podwoi się, choć i tak będzie wtedy prawie 25 razy mniejsza niż analogiczny obrót w Niemczech.


finansami bez wymogu posiadania specjalistycznej wiedzy.

Z badań wynika, że Internet stanowi dla Polaków najbardziej przydatne źródło informacji w procesie zakupowym usług finansowych. Jest dla nich także najbardziej wiarygodnym medium. Dlatego należy się spodziewać, że dalsza część procesu obsługi transakcji będzie przenoszona do kanału online.

Co ciekawe, zakupy produktów finansowych w Sieci dokonywane są przez osoby w różnych przedziałach wiekowych, ze wskazaniem na grupę w wieku średnim i starszych – tak wynika z raportu IAB Polska „E-Konsumenci. Usługi finansowe i ubezpieczenia”. Wśród osób w przedziale 45+ aż 27 proc. kupowało produkty finansowe w Internecie. W grupie 35–44 było to 29 proc., a najwięcej wśród osób w wieku 25–34 lata – 33 proc. Bardzo blado wypadają najmłodszy pełnoletni konsumenci: w grupie 19–24 lat tylko co dziesiąta osoba skorzystała z takiego kanału dystrybucji. Być może ma to związek z ogólnie niewielkim zainteresowaniem najmłodszych jakimikolwiek produktami finansowymi, do czego zmuszeni są dopiero w późniejszym życiu. Warto odnotować jest również to, że zdecydowanie częściej finansami w Internecie zajmują się panowie – 69 proc. badanych, podczas gdy wśród pań udział wynosi tylko 31 proc.

Rynek finansowego e-commerce będzie dynamicznie rósł, lecz wciąż stoją przed nim wielkie wyzwania. Dziś jedną

z najpoważniejszych barier pozostają wymogi formalne, które w większości przypadków uniemożliwiają wygodne zawieranie umowy finansowej na odległość. Konieczność złożenia podpisu na papierowym dokumencie, na przykład kredytu konsumenckiego, jest jedną z najczęstszych przyczyn przerwania procedury zakupu produktu finansowego i udania się do oddziału. Należy dążyć do usuwania takich barier transakcyjnych. Trzeba poświęcić więcej uwagi na kierowanie oferty dla osób młodszych oraz do kobiet – te grupy są niedoreprezentowane wśród klientów elektronicznych instytucji finansowych, mimo że mają takie same potrzeby finansowe.

Ogromne wyzwanie dla e-finansów stawia też nowe unijne rozporządzenie dotyczące ochrony danych osobowych, nazywane niekiedy konstytucją danych osobowych. Jego poprawne stosowanie może wymagać skomplikowanych procedur dostosowawczych w niedalekim czasie. Warto odnotować również trend mobile, który coraz wyraźniej kieruje użytkowników Internetu do zawierania transakcji za pośrednictwem aplikacji i stron mobilnych. Ten sposób korzystania z usług jest wygodny i jeszcze bardziej dostępny niż klasyczny model korzystania z Sieci przy komputerze. Instytucje, które przegapią tę rewolucję, mogą się narazić na straty analogiczne do tych, jakie poniosły firmy, które z ofertą w ogóle nie weszły do Internetu. 



Marzenie: dać pożyczkę na kupno telefonu i mieć z klientem lepszy kontakt...

PŁEĆ



WIEK



ZAINTERESOWANIE POŻYCZKAMI, A DNI TYGODNIA



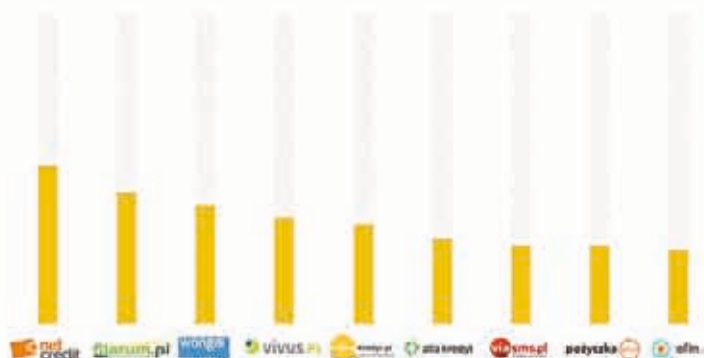
RODZAJ PRZEGLĄDAREK



URZĄDZENIA



NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE POŻYCZKI ONLINE



NAJPOPULARNIEJSZE POŻYCZKI RATALNE



POŻYCZKI ONLINE VS POŻYCZKI RATALNE



Spacer po linie

Jak utrzymać dynamikę przychodów i zysków firm pożyczkowych wobec nowych regulacji prawnych oraz wzrostu konkurencyjności?

Przed nami zmiana regulacji prawnych dotyczących funkcjonowania firm pożyczkowych. Dla branży może się to wiązać ze spadkiem konkurencyjności i wzrostem kosztów operacyjnych, a tym samym koniecznością szukania efektywnych sposobów na utrzymanie dynamiki przychodów.

Dodatkowym impulsem do optymalizacji działań powinien być też wzrost zewnętrznej konkurencji, a więc wprowadzanie do oferty przez niektóre banki (lub instytucje z nimi powiązane) pożyczek krótkoterminowych. Walka o klienta w tym segmencie staje się coraz bardziej zacięta. Firmy pożyczkowe już teraz muszą uwzględnić możliwe scenariusze działań na najbliższe miesiące i lata.

Pesymiści twierdzą, że zmiana regulacji prawnych może oznaczać ograniczenie lub wręcz likwidację mikropożyczek. Te bowiem, zgodnie z wyliczeniami opublikowanymi w badaniu Instytutu Analiz Rynkowych (patrz: „Promeritum” nr 3, s. 18), dla wielu firm staną się po prostu nieopłacalne. Jednocześnie można oczekiwać strukturalnych zmian oferty firm pożyczkowych, które to zmiany będą miały na celu przetrwanie kosztów na klienta. Tego rodzaju działania zrodzą negatywne konsekwencje, a ich poten-

cjalnym skutkiem stanie się utrata dużej części dobrych, lojalnych klientów.

Pozytywną odpowiedzią na ten rodzaj działań mogą być: lepsza weryfikacja klientów na etapie udzielania pożyczek, skuteczniejsze wykrywanie działań niepożądanych oraz zwiększanie efektywności windykacji (której koszty – zgodnie z planowanymi zmianami – mają być legislacyjnie ograniczone i powiązane z kwotą zadłużenia). Ograniczanie wyłudzeń i poprawa efektywności wydają się najbardziej prorynkowymi celami działań dla firm pożyczkowych.

Jak chronić się przed złym klientem?

Kluczowym zadaniem podczas racjonalizacji kosztów windykacji w firmie pożyczkowej jest rozróżnienie klientów będących w trudnej sytuacji, ale zdeterminowanych do spłacenia pożyczki, od osób z premedytacją wyłudających ustępstwa w warunkach spłaty lub wręcz oszustów. Bez względu na to, czy ktoś nie spłaca swojej pożyczki celowo czy niecelowo, generuje to koszty po stronie firm pożyczkowych. Rzecz w tym, aby te koszty miały odpowiedni zwrot. Z klientem w trudnej sytuacji warto wypracować akceptowalne dla obu stron rozwiązanie – takie podejście



Mateusz Ciesielski
Business Development Manager
PiLab

nie tylko umożliwia odzyskanie należności, ale także przyczynia się do budowania pozytywnego wizerunku firmy.

Dla wielu firm pożyczkowych działania windykacji miękkiej przenikają się – lub wręcz są tożsame – z dosprzedażą. Niestety, są i tacy klienci, którzy celowo nie spłacają swoich należności, aby wejść w proces polubowny i spłacić na przykład jedynie 60% zobowiązań. Intensywne działania windykacyjne są w takim przypadku mało skuteczne. Mamy wreszcie przypadki oszustów, czyli osób, które zawierają zobowiązania z jednoznaczną intencją ich niespłacenia, zatajają informacje, posługują się fałszywymi dokumentami, a czasami są słupami podstawionymi w jednym celu – wyłudzeniu pożyczki, której nigdy, przy żadnych warunkach umowy i bez względu na rodzaj działań windykacyjnych nie zamierzają spłacić. Jak się przed nimi chronić?

Firmy pożyczkowe, szczególnie te działające w Sieci, prześcigają się w budowie inteligentnych modeli scoringowych, sprawnie klasyfikujących klientów pod kątem ich wiarygodności i zdolności kredytowej. Problem w tym, że oszuści znają mechanizmy oceny i umieją – szczególnie na poziomie pojedynczego wniosku – przechytryć najbardziej wysublimowane narzędzia oceny scoringowej.

Okazuje się jednak, że oszusta można wykryć na podstawie cech wykraczających poza dane zawarte we wniosku



pożyczkowym. Przykłady: ktoś posługuje się skradzionym dokumentem, loguje się z urządzenia, z którego była już brana niespłacona pożyczka, podaje numer komórki tożsamy z telefonem innego klienta albo deklaruje pracę w firmie, która pojawiała się w innych, negatywnie zweryfikowanych wnioskach. Tego typu sygnały, wychwycone przed udzieleniem pożyczki, mogą uchronić przed oszustami. Wymagają one jednak badania coraz to nowych scenariuszy (oszuści uczą się i zmieniają sposoby działania), a przede wszystkim inteligentnego wiązania ze sobą danych pochodzących z wielu źródeł. Konsolidacja informacji wewnętrznych (systemy transakcyjne, CRM, własne bazy klientów, scoringi) i zewnętrznych (bazy dłużników, bazy klientów niepożyczających, dokumenty zastrzeżone, KRS itp.) oraz możliwość „zderzenia” ich w czasie rzeczywistym pozwala znacząco uszczelnić system weryfikacji, nawet przy presji szybkiej decyzji („pożyczka w 15 minut”).

Jak optymalizować proces windykacji?

Drugą kwestią, nagłą z punktu widzenia wprowadzanych przepisów, jest optymalizacja kosztów windykacji. Obecnie ograniczanie tych kosztów zwykle przebiega w sposób wertykalny i polega na cięciu wydatków poszczególnych działów. Tymczasem największe korzyści (a więc ograniczanie kosztów przy utrzymaniu lub wręcz poprawie efektywności) osiąga się poprzez redukcję z pozoru niezauważalnych marnotrawstw w realizowanych procesach, często na styku różnych działów. Podejście procesowe wymaga przede wszystkim dynamicznej i elastycznej (zmiennej w czasie) segmentacji klientów w celu właściwego kierowania działań marketingowych i windykacyjnych. Zachowania klientów są bowiem płynne i czasami z pozoru nieoczywiste działania okazują się najbardziej skuteczne. Dobrze ilustruje to następujący przykład:

Firma pożyczkowa, chcąc ściągnąć dług od klienta, wysłała kilkadziesiąt pism i przeprowadziła kilkadziesiąt rozmów telefonicznych, a pracownik firmy regularnie odwiedzał dłużnika w jego domu – zgodnie z procedurami, ale bezskutecznie. Dopiero gdy pracownik infolinii zadzwonił na inny niż zwykle, ale również przypisany do danego klien-

Kilka słów o PiLab

PiLab to polska spółka hi-tech, która stworzyła zaawansowane technologicznie rozwiązanie do modelowania różnorodnych i rozproszonych danych. Firma specjalizuje się w systemach dla instytucji finansowych: firm pożyczkowych, banków, ubezpieczalni i firm windykacyjnych. Wykorzystując unikatową, opatentowaną technologię, umożliwia graficzną budowę spójnych modeli dla różnorodnych danych, opartą na definiowaniu powiązań między nimi. Poprzez intuicyjną eksplorację modeli grafowych PiLab pozwala na wykrywanie podejrzanych wzorów zachowań, mogących świadczyć o próbach oszustw i potencjalnych nieprawidłowościach (np. wyłudzeniach). Wspomaga także łatwą i dynamiczną segmentację dłużników, co przekłada się między innymi na optyma-

lizację procesu kontaktu z klientami i windykacji. Rozwiązanie PiLab zostało zweryfikowane przez praktyków high-tech z Krzemowej Doliny, a amerykańskie legendy branży IT zaangażowały się biznesowo i kapitałowo w rozwój polskiej spółki. Firma ma biura we Wrocławiu oraz w Palo Alto (Kalifornia, USA).

Mateusz Ciesielski jest ekspertem z wieloletnim doświadczeniem w zakresie rozwiązań i narzędzi analitycznych, obecnie Business Development Managerem w PiLab, zainteresowanym sektorem firm pożyczkowych. Odpowiadał za rozwój rynku, sprzedaż oraz zarządzanie kanałem partnerskim m.in. w SAS Institute, QAD i Comarchu.

ta numer telefonu, udało mu się uzyskać kontakt. Nastąpiła szybka spłata trzech zobowiązań. Jednak ten fakt nie został odnotowany – w przyszłości nadal próbowano się skontaktować, dzwoniąc na nieskuteczny numer telefonu i bezskutecznie odwiedzano dom dłużnika. Dopiero gdy sytuacja została wykryta przez system informatyczny, stało się jasne, jak wiele niepotrzebnych kosztów zostało poniesionych. Dodatkowo system pokazał, że numer telefonu, który okazał się skuteczny, był przypisany także do innego klienta, który regularnie spłacał swoje długi. Osoby te prowadziły wspólne gospodarstwo domowe pod innym adresem (przypisanym do drugiego, „dobrego” dłużnika), a odległość dzieląca oba adresy wynosiła mniej niż 5 km.

Tysiące zignorowanych wezwań do zapłaty, setki nieudanych połączeń telefonicznych, dziesiątki nieskutecznych wizyt – to nie jest rzeczywistość, którą trzeba akceptować, tylko wynik braku integracji danych, wymiany informacji i automatycznych metod optymalizacji procesów wewnętrznych.

Siła powiązań

Aby w pełni wykorzystać potencjał, który tkwi w danych gromadzonych w organizacji, konieczne jest użycie odpowiednich narzędzi. Systemy informatyczne powinny pozwalać faktycznie poznać klienta i sposób jego działania, jak również operacjonalizować tę wiedzę.

Standardem jest już sprawdzanie klientów w BIK-u, ale brakuje narzędzia, które pozwoliłoby połączyć tę wiedzę z innymi

źródłami, na przykład adresem, numerami telefonów czy danymi pracodawcy. Dopiero dzięki temu dowiemy się, które osoby posługują się tym samym adresem lub podają dane jednej firmy. Jeżeli wszyscy pracownicy tej firmy wzięli pożyczki i ich nie spłacają, to ewidentnie mamy do czynienia z sytuacją wymagającą inwestycji: może być to wyłudzenie (są oni zatrudnieni w firmie fikcyjnie) lub firma może być w upadłości. Jeżeli kolejny pracownik tej firmy złoży wniosek pożyczkowy, szansa na spłatę zaciąganych zobowiązań są niewielkie, a ryzyko współpracy z takim klientem – zbyt duże.

Tego typu informacje powinny być dostępne w jednym miejscu dla osób odpowiedzialnych za analizę ryzyka, ale niemających specjalistycznej wiedzy informatycznej (bez umiejętności zadawania pytań w SQL-u) czy znajomości zaawansowanej statystyki. Systemy powinny wskazywać nie tylko minione zdarzenia, ale także umożliwić przewidywanie ścieżek wyłudzeń, którymi oszuści potencjalnie mogą posłużyć się w przyszłości. Z kolei wizualizacja powiązań powinna być na tyle czytelna, by użytkownik biznesowy nie miał problemu z właściwą interpretacją oraz przechodzeniem do dalszych poziomów analiz.

Zmiany są nieuniknione. Jeżeli firmy pożyczkowe chcą zachować dotychczasową dynamikę przychodów, muszą optymalizować swój sposób podejścia do klientów: zarówno poprzez lepsze wyszukiwanie i przeciwdziałanie zdarzeniom niepożądanym, jak i przez efektywniejszą windykację należności. **m**

BIK? BIG? Jest już coś innego

Powstał nowy system oceny zdolności kredytowej i ryzyka dla branży pożyczkowej.

Obecny stan prawny dopuszcza dwa typy instytucji stworzonych w celu weryfikacji zdolności oraz wiarygodności kredytowej pożyczkobiorcy: Biuro Informacji Kredytowej i Biura Informacji Gospodarczej. Mają one jednak specyficzne (a zwłaszcza prawne) ograniczenia, które nie zapewniają pełnej wymiany informacji dla firm pożyczkowych.

BIK funkcjonuje w ramach prawa bankowego, regulującego działalność bankową ukierunkowaną na ochronę depozytariuszy, podczas gdy pożyczkodawcy niebankowi udzielają kredytów gotówkowych z własnych kapitałów. Informacja gospodarcza z BIG-ów zaś jest niewystarczająca ze względu na stosunkowo długi okres 60 dni wstrzymywania się z ujawnieniem informacji na temat niepłacenia zobowiązań finansowych, a także brak dostępu do historii płatności.

Pożyczkodawcy od dłuższego czasu sygnalizowali potrzebę stworzenia instrumentu pozwalającego na rzetelną ocenę zdolności kredytowej i ryzyka kredytowego, którego funkcjonalność będzie odpowiadać potrzebom branży. Na bazie niemal trzyletnich prac w zakresie funkcjonalności oraz wymagań dotyczących danych w sektorze pozabankowym

ka z raportu Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych „Sektor firm pożyczkowych w Polsce” z maja 2015 roku, w poprzednim roku instytucje pożyczkowe udzieliły pożyczek ponad 1,4 mln osób. Proponowane narzędzie stanowi zatem najbardziej kompletne i aktualne branżowe źródło danych z informacją o znacznie większej liczbie klientów.

Przy współpracy takich firm, jak: Provident Polska, Everest Finanse oraz TAKTO w ramach Forum Wiarygodnej Wymiany Informacji (FWWI) oraz VIVUS Finance, Wonga.pl i Creamfinance Poland w Platformie Wymianie Informacji Pożyczkowej (PWIP), poprzez zastosowanie zasady wzajemności mamy gwarancję, że każdy wniosek, pożyczka czy też informacja gospodarcza będą miały odzwierciedlenie w danych systemu. Z uwagi na stałą, ustaloną z branżą cenę mamy pewność, że uczestnicy rozwiązania nie dążą do optymalizacji kosztu zakupu danych i będą procesować wszystkie wnioski w systemie.

– Zaangażowanie TAKTO w FWWI potwierdza, że jest to rozwiązanie przyszłościowe zarówno dla dużych, jak i dla małych graczy na rynku. Obie kategorie łączy idea odpowiedzialnego pożyczania i budowania podstaw do zdrowej konku-



Bartosz Pundyk
Deltavista

Kolejnym istotnym aspektem jest kwestia odpowiedzialności i tworzenia jak najlepszych standardów na rynku. – Firmy, które dołączają do FWWI, potwierdzają, że ich działalność rzeczywiście jest oparta na zasadach odpowiedzialnego pożyczania. Mając dostęp do zgrupowanych w jednym miejscu unikato- wych informacji z branży pożyczkowej, lepiej chronią konsumentów przed spiralą zadłużenia, a jednocześnie ograniczają koszty udzielania pożyczek – mówi Marek Białkowski, dyrektor Biura Ryzyka Kredytowego Provident Polska.

Przedsięwzięcie swoim patronatem objęła Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych, uznając je za ważne narzędzie mogące służyć dalszej poprawie jakości portfela kredytu konsumenckiego instytucji pożyczkowych i przeciwdziałaniu zjawisku nadmiernego zadłużenia.

Fundamentem systemu są moduły:

- KBIG – Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej, skupiające informację gospodarczą – pozytywną i negatywną – z branży w jednym BIG-u;
- Moduł pożyczkowy – ten rodzaj danych rozszerza wymianę opartą na KBIG o dane wychodzące poza definicję informacji gospodarczej, takie jak liczba i wartość pożyczek, opóźnienia w spłacie krótsze niż 60 dni itp.;
- Moduł antyfraudowy – na bieżąco weryfikuje wszystkie wnioski o pożyczki od uczestników i dostarcza dane pomagające ocenić, czy dany wniosek nie



FORUM
WIARYGODNEJ
WYMIANY
INFORMACJI



PLATFORMA
WYMIANY
INFORMACJI
POŻYCZKOWEJ

Deltavista – przy współpracy z czołowymi przedstawicielami branży pożyczkowej oraz Krajowym Biurem Informacji Gospodarczej – dostarcza rozwiązanie systemowe do poufnej i bezpiecznej wymiany informacji o wnioskach oraz pożyczkach. Nie jest to nowa baza danych, lecz techniczna implementacja wymiany informacji między uczestnikami rynku.

Już na starcie systemu dostępne są informacje o ponad 1,5 miliona pożyczkobiorców z ich pełną historią kredytową, sięgającą do trzech lat wstecz. Jak wyni-

rencji i to gwarantuje FWWI. Dla TAKTO w perspektywie długoterminowej FWWI będzie rozwiązaniem głównym, ponieważ jest przygotowane dla tej branży. Inne wartościowe bazy będą jego istotnym uzupełnieniem. Nasza decyzja wynika z prostych przyczyn: ukierunkowanie rozwiązania na branżę, wielkość „bazy” na starcie, a także płaskie koszty, dzięki którym, nie obawiając się o wzrost kosztów operacyjnych, można rozwijać firmę oraz docierać do nowych rynków i klientów – wyjaśnia Aneta Borycka, prezes TAKTO.

jest próbą wyludzenia pożyczki. Informacja taka rozbudowuje wiedzę o wnioskodawcy, uzyskaną z KBIG i modułu pożyczkowego, o ocenę wariantów powtórzeń danych zawartych w przesyłanych wnioskach w danym okresie.


Dodatkowo, wykorzystując ponad 20-letnie doświadczenie w zakresie standaryzacji i normalizacji adresów, Deltavista wprowadza standard znormalizowanych i ujednoliconych baz danych adresowych uczestników systemu, a wraz z tym jeszcze lepszą wymianę danych i jakość rozwiązania.

Uwzględniając fakt, że uczestnicy rozwiązania przez cały czas pozostają właścicielami swoich danych oraz że jest to

system przeznaczony dla branży pożyczkowej, mamy pewność, że rozwój platformy będzie się opierał nie tylko na potrzebach uczestników, ale też na najlepszych praktykach stosowanych na rynku.

Wzorce stosowane w innych państwach europejskich (na przykład Niemcy, Wielka Brytania, Austria, Szwajcaria, Finlandia, Litwa, Łotwa, Estonia) wskazują jednoznacznie, że kompleksowa i dostępna dla wszystkich graczy sektora finansowego informacja jest korzystna zarówno dla pożyczkodawców (np. mniejsza ekspozycja na ryzyko, która obniża koszty prowadzenia działalności), jak i dla pożyczkobiorcy (np. zapobieganie nadmiernemu za-

dłużeniu czy tzw. spirali zadłużenia). Wymiana informacji w ramach całego sektora finansowego nie zmniejsza konkurencji, więc pozytywnie wpływa na ceny oferowanych przez pożyczkodawców produktów oraz przyspiesza proces decyzyjny. Takie usystematyzowanie wymiany informacji daje również skuteczne narzędzia dla instytucji nadzorczych oraz pomaga usunąć z rynku firmy działające nieuczciwie lub na szkodę konsumentów.

Kontakt w sprawie możliwości dołączenia do projektu: Bartosz Pundyk (b.pundyk@deltavista.com), Deltavista Services sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków. 

Idzie nowe, a w bankach po staremu

Analiza oceny zdolności kredytowej wcale nie jest czymś standardowym i jednolitym.

Adam Dardas, dyrektor Działu Windykacji, Kreditech Polska

Mija czas klasycznych i długotrwałych metod scoringu. Firmy pozabankowe dysponują narzędziami, dzięki którym czas oczekiwania na decyzję o przyznaniu pożyczki wynosi zaledwie kilka minut, a pożyczki online stały się silną konkurencją dla kredytów bankowych.


Tymczasem sektor bankowy nadal bardzo tradycyjnie podchodzi do metod oceny zdolności kredytowej, biorąc pod uwagę przede wszystkim historię kredytową z biur informacji kredytowych. To zaś sprawia, że kredytobiorcy mają coraz mniej szans na pozyskanie dodatkowych środków. Nieistotne, czy wnioskujemy o 1000, czy o 50 000 zł – scoring bankowy zawsze bierze pod uwagę te same czynniki: stan cywilny, rodzaj i formę zatrudnienia, wysokość dochodów, liczbę członków rodziny na utrzymaniu itd. Dopiero na tej podstawie oceniane jest ryzyko kredytowe i bank decyduje, na ile jesteście wiarygodni.

Stosowane metody statystyczne są jednak zawodne. Klient bez historii w BIG-u, z umową o pracę na rok i z zarobkami 2000 zł netto nie otrzyma kredytu przy bankowej ocenie scoringowej, pomimo że byłby w stanie spłacić zaciągnięte zobowiązanie. Niepewne zatrudnienie,

brak kredytów na koncie itd. – wszystko to wpływa na odrzucenie wniosku.

Tymczasem żaden model scoringu nie powinien być traktowany jako uniwersalny instrument prognostyczny. Jego postać musi odpowiadać konkretnym warunkom gospodarczym, a przede wszystkim społecznym, w których nowe media i nowoczesne sposoby komunikacji międzyludzkiej odgrywają coraz istotniejszą rolę. Dlatego firmy pozabankowe nie prześwietlają swoich klientów tak dogłębnie. Za to algorytm oparty na technologii Big data poznaje behawioralny profil klienta i na tej podstawie sprawdza, czy wnioskujący jest zdolny do spłaty pożyczki. Bank nie zna osoby, która wnioskuje o kredyt, ale na jakiejś podstawie mu-

si ocenić jej możliwości. Z tego powodu typowy scoring jest metodą statystyczną i nie zawsze bywa sprawiedliwy. Przy Big data obiektywizm oceny zdolności kredytowej jest gwarantowany poprzez bezstronność zastosowanego systemu oraz wyeliminowanie czynnika ludzkiego.

Wykorzystywanie technik analizy Big data w zachodnich firmach digital finance pozwala zminimalizować liczbę nietrafionych pożyczek. Platforma doradcza Wikibon prognozuje, że do 2017 roku globalna wartość sektora Big data osiągnie 47 mld USD. Dynamika wzrostu przekracza 40% w skali roku. Zdaniem specjalistów również w Polsce Big data ma przyszłość i to nie tylko w bankowości internetowej oraz rachunkach online. 

Scoring punktowy w pigułce

Jest to najpopularniejsza odmiana scoringu. Jej mechanizm działania polega na przydzielaniu ocenianym zmiennych punktów, określonych w tzw. karcie scoringowej, które po zsumowaniu stanowią miarę oceny potencjalnego kredytobiorcy. Klient przychodzący do banku z zamiarem zaciągnięcia kredytu wypełnia wniosek kredytowy. Dane z wniosku są przenoszone do systemu informatycznego, a ten przy wykorzystaniu specjalnej karty scoringowej przydziela poszczególnym charakterystykom i ich atrybutom odpowiednie wagi. Wnioskodawca jest także porównywany do stworzonego przez bank klienta idealnego i w zależności od tego, na ile spełnia on poszczególne wymagania i jak bliski jest ideału, dostaje określoną liczbę punktów scoringowych. Banki stosują własne, często bardzo subiektywne oceny i to dlatego jedne instytucje odrzucają wniosek, a inne bez problemu przyznają kredyt.

Maszynka do pożyczek

W Polsce działa już pierwszych 20 gotówkomatów, a to dopiero etap pilotażowy. Urządzenia te pozwolą na miejscu wziąć szybką pożyczkę, wykupić ubezpieczenie lub zapłacić rachunek – a wszystko to potrwa nie dłużej niż kwadrans.

Gotówkomat to urządzenie samoobsługowe, wyglądem przypominające bankomat. Jednak jego możliwości to nie tylko wypłata gotówki. W tych stacjonarnych punktach finansowych można wziąć pożyczkę, a już wkrótce – wykupić ubezpieczenie albo zapłacić rachunki. Właśnie zakończył się etap pilotażowy, podczas którego na terenie naszego kraju zainstalowano 20 pierwszych gotówkomatów.

Nowy kanał dystrybucji usług finansowych nie wymaga korzystania z Internetu ani posiadania konta w banku. Rozszerza dostęp do usług finansowych osobom wykluczonym finansowo lub cyfrowo. Oferuje także szybki serwis tym, którzy sprawy finansowe lubią załatwić na miejscu. Bezpieczeństwo innowacji, jaką gwarantuje gotówkomat, zostało docenione przez uczestników Forum Liderów Cyfrowego Biznesu 2015.

Gotówkomat, czyli...

Urządzenie z zewnątrz jest bardzo podobne do bankomatu. W rzeczywistości jest samoobsługowym punktem finansowym, zlokalizowanym w centrach handlowych. Umożliwi klientowi korzystanie na miejscu z wielu usług finansowych, takich jak pożyczki, ubezpieczenia czy płatność za rachunki. Jego właścicielem i pomysłodawcą na polskim rynku jest niezależna firma o nazwie Gotówkomat Polskie Płatności.

Serwis jest połączeniem nowoczesnej technologii, którą wykorzystano do zabezpieczenia transakcji, ze stacjonarną formą dostępu do usług finansowych. Od strony klienta obsługa jest prosta: wystarczy wybrać na ekranie usługę, zeskanować dowód osobisty i wykonać sobie zdjęcie. Całość trwa nie więcej niż 15 minut. Ten czas jest poświęcony na szczegółową weryfikację tożsamości klienta i informacji o nim – najpierw przez maszynę, później zaś przez pracownika firmy, z której oferty korzysta klient.

Gotówka w erze online?

Twarde dane mówią, że Polacy najczęściej robią zakupy w małych, lokalnych sklepach spożywczych i że płacą tam gotówką. Nawet w hipermarketach ponad połowa klientów nie korzysta z kart płatniczych. Co ciekawe, za zakupy zrobione online przeciętny Kowalski też woli płacić gotówką. Połowa z nas nigdy nie kupiła niczego w Sieci. Biorąc pod uwagę te statystyki, Gotówkomat wypełnia ważną lukę na rynku usług finansowych.

Wykluczenie finansowe w naszym kraju jest na jednym z najwyższych poziomów w Europie. Stąd bierze się potrzeba zapewnienia usług, które będą dostępne dla klientów o różnych możliwościach. Mowa tutaj zarówno o osobach młodszych i zaradnych, które potrzebują dodatkowego, szybkiego kanału załatwienia spraw finansowych podczas wizyty w markecie, jak i o tych, którzy na przy-

kład nie mają konta w banku. Co piąty Polak nie korzysta z żadnych usług bankowych, tłumacząc to brakiem zaufania do instytucji bankowych albo mało regularnymi dochodami. Nie oznacza to jednak, że nie musi płacić OC albo czasem pożyczyć kilku złotych. Największy poziom wykluczenia finansowego i cyfrowego dotyczy osób powyżej 50. roku życia, czyli 42% naszego społeczeństwa! Blisko 80% z nich nie korzysta z Internetu.

Pożyczka, ubezpieczenie, rachunki. I więcej

Wybór pierwszych usług dla Gotówkomatu nie był przypadkowy. Firma spodziewa się największego ruchu w obszarze pożyczek krótkoterminowych, szczególnie biorąc pod uwagę obecny optymizm Polaków. Aż 42 proc. społeczeństwa uważa dziś, że sytuacja finansowa ich gospodarstwa domowego ulegnie poprawie w perspektywie następnych dwunastu miesięcy – to o 17 proc. więcej niż rok temu.

Potencjalnym klientem Gotówkomatu w zakresie pożyczek, wbrew obiegowym opiniom, nie jest ktoś mający problemy finansowe. Są to osoby w średnim wieku, którym trochę spóźnia się bieżąca wypłata lub takie, które potrzebują chwilowego zastrzyku gotówki na okazyny zakup. – Dzisiaj zadowolenie klientów z mikropożyczek, z którymi współpracujemy, jest na poziomie ponad 90%, a to dowód, że taka usługa jest potrzebna – mówi Sylwia Witoszyńska, prezes Gotówkomat Polskie Płatności. Na korzyść mikropożyczek przemawia też ich mała dostępność w bankach, gdzie klienci przychodzą po większe kwoty albo nie są w stanie przedstawić wymaganych zaświadczeń, bo pracują na umowach śmieciowych. W 2015 r. pożyczki gotówkowe wzięło 10% obywateli. Analizy wskazują jednocześnie, że ponad dwie trzecie pożyczających krępuje się prosić o taką pomoc swoją rodzinę.

Druga dostępna w gotówkomatach grupa produktów – ubezpieczenia AC,



Zdjęcie: Gotówkomat Polskie Płatności

Maszynka do wydawania pieniędzy przypomina tradycyjne bankomaty, do których już jesteśmy przyzwyczajeni

Na firmach pożyczkowych się nie skończy

– Skąd pomysł na rozwój biznesu?

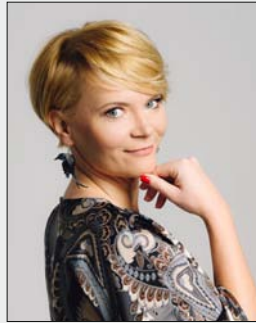
Sylwia Witoszyńska, prezes zarządu Gotówkomat Polskie Płatności: – Dziś mamy do czynienia z sytuacją dwubiegunową. Na jednym końcu jest Internet i smartfony, za pomocą których możemy wykonać właściwie każdą operację finansową. Na przeciwnym końcu są dane wskazujące, że mimo zmian Polska jeszcze wiele lat będzie krajem mocno stojącym gotówką. Z takiej obserwacji zrodził się pomysł stworzenia usługi typu gotówkomat, która rozszerza dostęp do produktów finansowych osobom wykluczonym finansowo lub cyfrowo, a także oferuje szybki serwis tym, którzy sprawy finansowe lubią załatwić na miejscu.

– Polska nie była pierwsza...

– Zgadza się. Podobne rozwiązania, ale realizowane przez inne podmioty, działają dziś np. w Hiszpanii, Bułgarii, Gruzji czy Rosji. Jesteśmy więc pionierami w Polsce, ale oferujemy sprawdzony na świecie model biznesu. Bezpieczny i wypełniający niszę.

– Jak każda innowacja, zapewne i gotówkomaty muszą przełamać barierę „nowości”? Jak klienci reagują na nowy serwis?

– Kończymy okres pilotażowy, w którym zainstalowaliśmy 20 urządzeń. Zaintereso-



wanie klientów jest duże, nawet bez wsparcia marketingowego. Jest to dla nas cenna obserwacja, bo przecież wprowadzamy ofertę, jakiej dotychczas w ogóle nie było. Uważamy, że jest to bardzo dobry start do dalszego rozwoju.

– Czy jesteście otwarci na nowych partnerów, takich jak banki czy inne instytucje finansowe? Na razie zapowiadane są pożyczki, ubezpieczenia i rachunki...


– Ależ oczywiście, sky is the limit. Jako kanał dystrybucji chętnie rozmawiamy o nowych kierunkach rozwoju. Pod jednym warunkiem – muszą one dobrze celować w klienta, oferując obsługę, która innymi kanałami jest mniej dostępna, a więc wypełnia realną lukę.

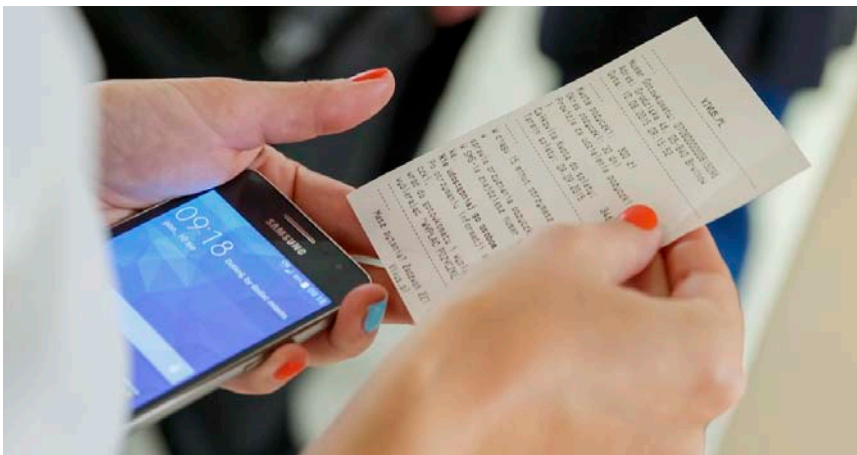
bi to na poczcie albo w innym okienku usługowym. Co więcej, 40% z nas świadomie płaci za rachunki nieterminowo. Oznacza to, że często pojawia się potrzeba nagłego uregulowania płatności, bo np. wyłączą nam prąd lub telefon. A pieniądze nie zawsze są pod ręką. Stąd znowu wynika szansa na rozwój gotówkomatów.

Zaufanie klienta - transakcja podwójnie zabezpieczona

Możemy zaryzykować stwierdzenie, że transakcje realizowane przez firmę Gotówkomat są bezpieczniejsze niż tradycyjne kanały świadczenia usług finansowych. Na początku bowiem klient i jego dokumenty sprawdzane są przez urządzenie. Użytkownik musi wyrazić zgodę na nagranie całego procesu przez kamerę, a następnie wykonać sobie zdjęcie. Kładzie swój dowód do zeskanowania. Urządzenie wykonuje serię skanów w wysokiej technologii, które następnie porównywane są ze zdjęciem na żywo.

Kolejny krok to weryfikacja autentyczności dowodu i sprawdzenie, czy nie jest kradziony lub zastrzeżony. Co ciekawe, spory odsetek wniosków np. o pożyczki jest odrzucany z powodu uszkodzeń dowodu, chociażby pęknięcia. Następnie konsultant firmy świadczącej usługi finansowe weryfikuje klienta po numerze PESEL, a jego dane sprawdzane są w Biurze Informacji Kredytowej, bazach dłużników: ERIE, KR D i BIG oraz w wewnętrznych zbiorach Związku Banków Polskich. Dopiero na tej podstawie podejmowana jest decyzja o zaoferowaniu usługi.

Zapewne rozwój takiego typu usługi jest rozwiązaniem czasowym, ponieważ dynamika wkraczania technologii w życie Polaków wzrasta. I pewnie nadejdzie kiedyś moment, kiedy ciężar codziennych operacji finansowych przeniesiemy w sferę online. Na razie jednak jako społeczeństwo radzimy sobie z tym słabo, ciągnąc się w ogniu Europy pod względem dostępu do usług finansowych i korzystania w tym celu z narzędzi online. Niestety, fakt ten potwierdzają kolejne raporty Komisji Europejskiej oraz NBP. Możemy zatem wykorzystać technologię, aby zaoferować konsumentowi usługi finansowe tam, gdzie często bywa, np. w centrum handlowym. A przy tym postawić na łatwość i szybkość obsługi. I jeszcze zrobić to bezpiecznie. 



Na wydruku znajduje się potwierdzenie zawarcia umowy, jej warunki oraz całkowity koszt. Trzeba jeszcze kilka minut poczekać na SMS-a z kodem udostępniającym gotówkę

OC i turystyczne – ma umożliwić klientom szybkie załatwienie sprawy na miejscu. To ogromna wygoda w porównaniu z wizytą u brokera czy ubezpieczyciela. Szczególnie w sytuacji, kiedy OC kończy się dzisiaj albo na urlopie z całą rodziną ruszamy skoro świt. – Obserwujemy większy optymizm finansowy i większą świadomość usług również w tym sektorze – już 67% z 15 mln osób planujących

tegoroczne wakacje deklaruje chęć zakupu polisy turystycznej. Rynek jest więc duży – przekonuje Witoszyńska.

Ciekawa sprawa dotyczy rachunków, czyli kolejnej planowanej usługi Gotówkomatu. Tutaj też rządzi żywy pieniądź. Ponad połowa Polaków mających konta w banku przyznaje, że rachunki za energię elektryczną, gaz czy telefon i tak płaci w tradycyjny sposób, czyli gotówką. I ro-

Nie zapomnij o nowej składce

Urząd Rzecznika Finansowego niesie ze sobą nowy zestaw obowiązków dla firm pożyczkowych. I nie chodzi tylko o konieczność regularnego wpłacania składek.

Firmy pożyczkowe są objęte uchwaloną już ustawą o Rzeczniku Finansowym w takim samym zakresie, jak banki, ubezpieczyciele, domy maklerskie i wszystkie pozostałe instytucje rynku finansowego. Dla nich wszystkich – poza ubezpieczycielami, którzy podlegali dotychczas pod Rzecznika Ubezpieczeniowego – będzie to nowa forma nadzoru nad postępowaniami reklamacyjnymi. Mimo że nowy urząd dopiero się organizuje, już dziś w podległych jego jurysdykcji instytucjach finansowych należy zacząć wdrażać zmiany, aby dostosować się do nowych obowiązków.

30 dni albo klient ma rację

Już wszedł w życie kontrowersyjny zapis o tym, że reklamacje nierozpatrzone w terminie 30 dni uznaje się za rozpatrzone pozytywnie. Z uwagi na bardzo szeroką definicję reklamacji reguła ta sprawia, że działy obsługi klienta w instytucjach finansowych powinny zostać szczególnie uczulone na wszelkie roszczenia klientów. Zgodnie z ustawą reklamacją jest każde wystąpienie klienta do firmy, w którym podnoszone jest zastrzeżenie do wykonywanych usług zgłoszone drogą pisemną, telefoniczną, ustną lub elektroniczną. Na rozpatrzenie reklamacji firma ma 30 dni lub – w przypadku spraw skomplikowanych – 60 dni, o ile klient zostanie powiadomiony o tym przedłużeniu przed upływem 30 dni. W przypadku przekroczenia tych terminów reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta!

Przepis na składkę

Wysokość zaliczki w przypadku instytucji pożyczkowych oblicza się w następujący sposób: 1/4 iloczynu sumy aktywów według stanu na koniec kwartału poprzedzającego kwartał, za który zaliczka jest należna, i stawki 0,012%.

Przykładowa składka kwartalna: aktywa 25 000 000 zł \times 0,00012 \times ¼ = 750 zł.

Firmy pożyczkowe muszą pamiętać o wchodzącym od nowego roku obowiązku, który wymusza dokonanie zmian we wzorach umów konsumenckich. Od 1 stycznia 2016 r. do umów zawieranych z klientem należy wprowadzić informacje wymagane ustawą, dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji: miejsce i formę złożenia reklamacji, termin jej rozpatrzenia oraz sposób powiadomienia o tym fakcie. Również treść odpowiedzi na reklamację została uregulowana nowymi obowiązkami informacyjnymi dotyczącymi głównie trybu odwoławczego, co precyzuje ustawa. Warto te regulacje wdrożyć uważnie, ponieważ Rzecznik Finansowy może nakładać na nadzorowane podmioty kary pieniężne do 100 000 zł.

Wszyscy płacą, to my też

Zmianą być może najważniejszą dla instytucji pożyczkowych, jeśli chodzi o obowiązki wobec Rzecznika, są składki, które mają być płacone na rzecz Biura Rzecznika. Oprócz banków, ubezpieczycieli, domów maklerskich i innych instytucji rynku finansowego opłacają je również firmy pożyczkowe. Pierwsza płatność wymagana jest już w ciągu 30 dni od dnia wejścia w życie rozporządzenia ministra finansów, które w chwili pisania tego artykułu było w ostatecznej fazie konsultacji.


Koszty działalności Biura Rzecznika pokrywają wszystkie podmioty nadzorowane, w tym instytucje pożyczkowe. Składki trzeba będzie co kwartał wyliczać samodzielnie i wpłacać w formie zaliczki. Jak wynika z przykładowego wyliczenia, wysokość składek nie stanowi znacznego obciążenia finansowego dla przeciętnej instytucji pożyczkowej. W przyszłości wysokość składki może wzrosnąć, bo zezwala na to ustawa, przez korektę mnożnika dokonywaną w trybie rozporządzenia przez ministra finansów z obecnego 0,012% do maksymalnie 0,02% wartości aktywów rocznie. Czyli niespełna dwa razy więcej.



Karolina Bereza-Dziubiela
Związek Firm Pożyczkowych

Przestrzegaj terminów

Co ciekawe, Rzecznik Finansowy jest pierwszą instytucją publiczną w Polsce, która pozna realną, a nie tylko szacowaną wartość aktywów instytucji pożyczkowych. Rozporządzenie zobowiązuje bowiem instytucje pożyczkowe do informowania Rzecznika w formie deklaracji o podstawie naliczenia zaliczki, okresie, którego ona dotyczy oraz jej wysokości (wzór deklaracji stanowić będzie załącznik nr 1 do rozporządzenia) w terminie do 15 czerwca następnego roku. Zaliczki, o których mowa powyżej, za trzy pierwsze kwartały instytucje pożyczkowe muszą wpłacić najpóźniej do końca drugiego miesiąca kwartału, za który zaliczka jest należna, na rachunek bankowy Biura Rzecznika (<http://rf.gov.pl/>). Natomiast zaliczki za ostatni kwartał roku kalendarzowego należy wpłacić do 31 października danego roku.

Przepisy wykonawcze przewidują również mechanizm ustalenia zaliczki należnej za okres od 11 października do 31 grudnia 2015 r., którą instytucje pożyczkowe będą zobowiązane wpłacić w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie rozporządzenia. Podstawę naliczenia zaliczek i jej wysokości za powyższy okres instytucje pożyczkowe powinny przedstawić Rzecznikowi Finansowemu w formie deklaracji, której wzór będzie stanowić załącznik nr 2 do rozporządzenia. 

Wierzytelności specjalnej troski

Jest kolosalna różnica między wierzytelnościami powstałymi offline i online.

Wierzyciele masowi rzadko zwracają uwagę na to, skąd pochodzi dana wierzytelność, i traktują tego typu należność jak każdą inną. Często ten sam błąd popełniają osoby zarządzające działami windykacji: przenoszą procesy zarządzania wierzytelnościami z jednej firmy do drugiej, ale nie zwracają uwagi na środowisko, w jakim działa taka firma. A to błąd, ponieważ w pierwszej kolejności powinniśmy przeanalizować źródło naszej należności.

W przypadku wierzytelności powstałej w Internecie (szczególnie umów o pożyczkę zawieranych drogą elektroniczną) powinniśmy traktować ją w zupełnie inny sposób niż wierzytelności ze świata offline. Podstawą są oczywiście dane, jakimi dysponuje wierzyciel, i tutaj wiele firm pożyczkowych stara się dokonywać szczegółowych weryfikacji ograniczających próby typowych wyłudzeń poprzez podanie fałszywych danych.

Nie warto dzwonić i pisać

Nasz dłużnik to ktoś dobrze obeznany z nowymi technologiami, skoro zdobył się na pożyczanie pieniędzy w Internecie (o ile dokonał tego osobiście). Owszem, wezwanie pisemne i tak powinniśmy wysłać, ale dopiero na etapie kierowania sprawy do sądu. Przede wszystkim warto skorzystać z dostępnych narzędzi online i SMS. Ważne i często skuteczne są nowoczesne narzędzia, na przykład moduł do negocjacji online.

Jak to działa? Negocjacje online to niezależne miejsce w Internecie, które ułatwia komunikację w bardzo dostępny i prosty sposób (łatwe logowanie bez rejestracji, suwaki wizualizujące kwotę umorzenia i wysokość rat). Wierzyciel określa tylko, ile czasu mają trwać negocjacje, i składa propozycję ugody dłużnikowi.

Dłużnik otrzymuje wiadomość SMS oraz e-mail i ma 24 godziny na dobę dostęp do swojego panelu, w którym składa swoją propozycję. Skuteczność zawarcia

porozumienia sięga 42%, a to bardzo dużo, jeśli chodzi o tak proste i praktycznie zautomatyzowane narzędzie.

Skuteczność okazuje się tak wysoka z uwagi na dwa czynniki:

- Niezależność platformy do negocjacji online – jest ona firmowana przez markę zewnętrzną, a nie pożyczkodawcę. Wpływa to na większe zaufanie dłużnika do takiego rozwiązania i uniemożliwia formułowanie zarzutów dotyczących na przykład wysokości odsetek pożyczki.
- Komfort dłużnika. Ten kanał dotarcia do dłużnika jest dla niego zdecydowanie mniej stresujący i znacznie wygodniejszy, niż odebranie telefonu czy odpisanie na e-maile, nie mówiąc już o odpisaniu na list dostarczony drogą pocztową.

Nie licz na wpis w BIG-u

Jak wskazują raporty przedstawiane przez biura informacji gospodarczej, dzięki wpisowi dłużnika do tego typu biur określony procent wierzycieli spłaca swoją należność. Tylko jak BIG-i to badają? Każdy, kto miał do czynienia z dłużnikami działającymi w Sieci, wie, iż większość z nich kompletnie nic sobie nie robi z wpisu do BIG-u. Nawet jeżeli dany dłużnik zostanie tam wpisany, nadal może normalnie funkcjonować w obrocie gospodarczym, a – co ciekawe – czasem posiada nawet certyfikat mający potwierdzać jego rzetelność. Oczywiście może jakiś jeden, dwa procent dłużników zwraca uwagę na tego typu wpisy, jednakże jest to narzędzie absolutnie bierne, a więc dużo mniej skuteczne niż nowoczesne rozwiązania.

Dobrze mieć wiedzę


Gdy dysponujemy danymi dłużnika, ale są one niepełne lub zmieniły się, niezbędny staje się profesjonalny skip tracing. Niestety, sporo firm pożyczkowych nie ma specjalistów mogących wykorzystać najnowocześniejsze narzędzia do



Mateusz Jakóbiak
Vindicat.pl

skip tracingu, a te, które istnieją, zazwyczaj opierają się wyłącznie na podstawowych funkcjach wyszukiwarek online.

W windykacji wierzytelności online należy zwrócić szczególną uwagę na samą treść pism i wiadomości, które kierujemy do dłużników. Istotna jest dla nich informacja o krokach, jakie podejmujemy i – co ważniejsze – jakie podjęliśmy. Głównie chodzi o czynności, które zawsze należy podjąć, współpracując z firmą windykacyjną działającą online, na przykład wpis na giełdę wierzytelności. Nie należy w takim przypadku obawiać się utraty zaufania przez innych klientów, gdyż w oczach dłużnika raczej zwiększamy swoją wiarygodność i dajemy sygnał, że jesteśmy konsekwentni. To rodzi w nim obawę ziszczenia się kolejnych kroków, o których go informujemy.

Zgodnie z naszymi doświadczeniami warto współpracować z firmami windykacyjnymi oferującymi nowoczesne narzędzia, nawet w systemie porównawczym z wewnętrznym działem windykacyjnym w firmie. To zawsze korzystnie wpływa na wyższą skuteczność ściągania należności i jakość podejmowanych czynności wobec naszego – było nie było – klienta. 

Artykuł powstał na podstawie doświadczeń, jakie zebrał zespół Vindicat.pl.

Pożyczkodawcy już nie podlegają pod AML

Od niedawna zaczęła obowiązywać definicja instytucji pożyczkowej. Po jej wprowadzeniu firmy z branży przestały podlegać pod ustawę o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Zmiany, które zostały wprowadzone w ustawie Prawo bankowe z 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. z 2015 r., poz. 128), spowodowały, że spółki pożyczkowe jako instytucje udzielające pożyczek ze środków własnych (jeden z elementów dotychczasowej definicji instytucji finansowej) stały się instytucjami pożyczkowymi. Mamy bowiem do czynienia z nową definicją, którą zapisano w znowelizowanej ustawie.

Umocowanie prawne

Artykuł 4 ust. 1 pkt 33 prawa bankowego to obowiązująca definicja instytucji pożyczkowej. Odsyła on do art. 5 pkt 2a ustawy z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm.), który precyzuje, czym jest taka instytucja. Jest nią kredytodawca inny niż:

- bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, instytucja kredytowa lub oddział instytucji kredytowej w rozumieniu prawa bankowego,
- spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa,
- podmiot, którego działalność polega na udzielaniu kredytów konsumenckich w postaci odroczenia zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług.

Zmiany, o których mowa powyżej (art. 5 pkt 2a), dodano w ustawie z 5 sierpnia 2015 roku (Dz.U. z 2015 r., poz. 1357). Weszły one w życie 11 października.

Zatem po nowelizacji ustawy instytucją pożyczkową będzie kredytodawca, czyli przedsiębiorca, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej udziela lub daje konsumentowi przyrzeczenie udzielenia kredytu. Nie dotyczy to jednak wszystkich jednostek prowadzących taką działalność. Z kręgu tej definicji ustawodawca wyłą-

cza podmioty działające w sektorze bankowym, SKOK-i oraz podmioty, których działalność polega na udzielaniu kredytów konsumenckich w postaci odroczenia zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług.

Gdzie się podział AML?

W ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z 16 listopada 2000 r. (Dz.U. z 2014 r., poz. 455 ze zm.) wskazane są instytucje obowiązane do stosowania ustawy. Wśród podmiotów tych nie została wskazana instytucja pożyczkowa.

W związku z powyższymi zmianami i faktem, iż pożyczkodawcy nie są już instytucjami finansowymi (w rozumieniu dotychczasowego prawa bankowego) – nie muszą oni przestrzegać ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Zatem na instytucjach pożyczkowych nie ciąży obowiązek wynikający z ustawy, w tym: obowiązek rejestrowania transakcji (art. 8), obowiązek analizowania transakcji (art. 8a), obowiązek zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego (art. 8b) oraz obowiązek uzyskania informacji objętych identyfikacją (art. 9), w tym weryfikacja tożsamości klienta (art. 9a).


Jednocześnie należałoby uznać transakcje dokonywane w ramach kredytu konsumenckiego (pożyczki dla klientów) za transakcje niskiego ryzyka, zobowiązujące do przeprowadzania uproszczonej procedury due diligence. Jako argument na poparcie tego twierdzenia należy podać niskie kwoty w tych transakcjach oraz brak lub bardzo niski poziom podejrzanych transakcji zgłaszanych do odpowiednich władz nadzorczych (Generalny Inspektor Informacji Finansowej – GIIF).



Katarzyna Boruta
Vivus Finance

Weryfikacja nadal obowiązuje

Jedynie, co można analizować zupełnie bez obliża prawnego (jednakże należałoby to uznać za zasadne), to tzw. Customer Due Diligence (CDD). Chodzi o zasadę zachowania należytej staranności wobec klienta transakcji, na przykład w umowie kredytu konsumenckiego. Zaleca się identyfikację klienta i weryfikację jego tożsamości na podstawie dokumentów, danych lub informacji pochodzących z rzetelnego i niezależnego źródła. Obowiązki weryfikacji klienta są także zamieszczone w innych ustawach dotyczących i obejmujących działalność prowadzoną przez instytucje udzielające pożyczek.

Opisane zmiany w prawie istotnie zmniejszają zakres obowiązków raportowych firm pożyczkowych. Nie należy jednak traktować tego jako rozszczelnienia systemu finansowego. Firmy pożyczkowe działają wyłącznie na rynku krajowym, a ich operacje skupiają się na kwotach do 10 tys. zł. Większość transakcji jest rozłożona w czasie i realizowana w ramach systemu bankowego. Można więc mieć pewność, że transakcje stwarzające ryzyko naruszenia AML będą monitorowane na dotychczasowym poziomie. 



PAYDAYMANSION

110 000 LEADÓW POŻYCZKOWYCH MIESIĘCZNIE

PAYDAYMANSION.COM

LEADSMANSION.PL

BIZNES@PAYDAYMANSION.COM

Jak interpretować limit kosztów windykacyjnych

11 marca 2016 roku do obowiązującej ustawy o kredycie konsumenckim zostanie dodany artykuł 33a. Wydawałoby się, że nowy przepis jest stosunkowo jasny, jednak odnotowuję ostatnio sporo zapytań, jak należy go rozumieć.

Wspomniany artykuł ma na celu ograniczenie możliwości obciążania klientów podmiotów udzielających kredytu konsumenckiego kosztami czynności windykacyjnych, które mogą być podejmowane przez kredytodawców w razie pojawienia się zaległości klienta w spłacie należności. Przepis artykułu 33a brzmi następująco: „W przypadku gdy łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11, oraz odsetek za opóźnienie naliczonych konsumentowi przekracza kwotę odpowiadającą kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 21 Kodeksu cywilnego, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu, należnych na dzień pobrania tych opłat lub odsetek, należy się tylko kwota opłat i odsetek odpowiadająca kwocie tych odsetek maksymalnych za opóźnienie.”

Przytoczone „opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu” obejmują opłaty za czynności windykacyjne. Można jednak wyobrazić sobie także inne opłaty zbieżne znaczeniowo z tym pojęciem, ale niebędące opłatami windykacyjnymi. Wraz z odsetkami za opóźnienie nie mogą one przekroczyć kwoty odpowiadającej wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie.

Od 1 stycznia 2016 roku obowiązują też nowe zasady obliczania odsetek za opóźnienie. Odsetki te stanowią sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego oraz 5,5 punktu procentowego (obecnie 7% w skali rocznej). Maksymalne odsetki za opóźnienie wynoszą dwu-

кратноść odsetek ustawowych za opóźnienie (obecnie 14% w skali roku).

Sumujemy odsetki i opłaty

Suma odsetek za opóźnienie i opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu nie może przekroczyć równowartości 14% obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu. Oznacza to, że w przypadku zastrzeżenia w umowie i pobierania przez kredytodawcę maksymalnych odsetek za opóźnienie pobieranie innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu jest praktycznie niemożliwe. Taki był zresztą zamysł pomysłodawcy tego przepisu – aby odsetki za opóźnienie rekompensowały kredytodawcom brak spłaty przez klienta należności w wymaganym terminie oraz wszystkie koszty dochodzenia tej należności.

Oczywiście mowa tu wyłącznie o opłatach z tytułu windykacji przedsądowej, ponieważ koszty postępowania sądowego nie wchodzą w zakres limitu, który zapisano w art. 33 a ustawy o kredycie konsumenckim. Natomiast w zakres ten wchodzą opłaty pobierane od konsumentów od zewnętrznych windykatorów. Pomijam w tym miejscu ocenę legalności pobierania opłat przez wewnętrzne firmy windykacyjne, która jest mocno kwestionowana.

Limit kosztowny dla klientów


Niniejszy artykuł na pewno nie wyczerpuje wszystkich zagadnień związanych



Ewa Rakowska
radca prawny



z limitem kosztów windykacyjnych. Można się jednak spodziewać, że skutek wprowadzenia art. 33a będzie odwrotny od oczekiwanego. Z uwagi na znaczne koszty prowadzenia działań windykacyjnych przez kredytodawców, które nie będą rekompensowane przez opłaty windykacyjne, długi zostaną szybciej przekazane do windykacji sądowej, co może narazić klientów na jeszcze większe koszty.

Otwarta pozostaje też kwestia, czy kredytodawcy są skazani wyłącznie na odsetki maksymalne, które zapewne nie pokryją kosztów wewnętrznych działań obsługi zadłużenia, lub przekazywanie spraw od razu do windykacji sądowej. Czy można, przykładowo, pobierać odsetki od opłat wynikających z procedury windykacji, których wysokość mieści się w limicie kosztów windykacyjnych? 

„ Można się jednak spodziewać, że skutek wprowadzenia artykułu 33a będzie odwrotny od oczekiwanego. „

Miarą efektywności - skuteczna windykacja

Czy istnieje coś, co nazwiemy wzorcowym modelem procesu windykacji?
Odpowiedź jest prosta: NIE.

Ilu windykatorów, tyle modeli odzyskiwania należności. Jest jednak kilka elementów, dzięki którym windykacja jest skuteczniejsza:

Czas – proces windykacji nie powinien trwać długo niezależnie od liczby jego etapów. Maksimum to 100–120 dni od daty wymagalności wierzytelności na etapie polubownym, aby w przypadku braku jej skuteczności szybko przejść do etapu sądowego.

Wczesne nawiązanie relacji z dłużnikiem – należy rozpocząć od prewencji, by odpowiednio wcześniej zasygnalizować klientowi, iż zbliża się termin zapłaty. Taki monitoring najlepiej przeprowadzić kilka dni przed terminem płatności poprzez rozmowę telefoniczną – pozwoli to wysondować potencjalne opóźnienie bądź mu zapobiec.

Efektywna windykacja polubowna – tu wykorzystuje się informacje zdobyte podczas monitoringu, co pozwala eliminować argumenty dłużnika grającego na zwłokę. Na tym etapie stosowana jest szeroka gama narzędzi – SMS-y, wezwania do zapłaty, bazy dłużników itd. Należy wskazać dłużnikowi sankcje i konsekwentnie je realizować.

Windykacja terenowa – skuteczne narzędzie, które poza wywarcie „presji” na dłużnika pozwala pozyskać informacje pomocne na etapie ewentualnego postępowania sądowego.

Windykacja sądowa – dzięki Elektronicznemu Postępowaniu Upominawczemu proces jest skrócony do minimum. Po wydaniu przez sąd nakazu zapłaty dzwoni się do dłużnika z „ostatnią szansą” i uświadamia go o kosztach egzekucji

komorniczej. W przypadku braku reakcji sprawa jest kierowana do komornika.

Tak skonstruowany proces daje duże szanse na odzyskanie w całości wierzytelności wraz z dodatkowymi kosztami windykacyjnymi.

Pozostaje pytanie: przeprowadzić windykację samodzielnie czy ją zlecić? Powierzenie powyższych działań profesjonalnej firmie zewnętrznej zapewnia pełną obsługę, pozwala zminimalizować koszty stałe w postaci kompetentnego headcountu, niezbędnego sprzętu, specjalistycznego systemu IT, najmu lokalu. Koszty firmy pożyczkowej w takim modelu zakładają wyłącznie prowizję na zasadzie success fee. W większości firm serwisujących można uzależnić wysokość prowizji od etapu odzyskania wierzytelności. **m**

Wojciech Lasoń, Direct Debt Contact

 Direct Debt Contact

Windykacja
polubowna

Prewencja
monitoring
należności

Zakup
portfeli
wierzytelności

Twoje
wierzytelności
we właściwych rękach

tel : 22 310 28 60
biuro@directdebtcontact.pl
www.directdebtcontact.pl

Postępowanie
sądowo komornicze

- własne, profesjonalne call center
- doświadczeni negocjatorzy
- fachowa obsługa prawna
- wysoka jakość usług

Jak działa współczesna afiliacja

10 lat temu istniały zaledwie dwie sieci afiliacyjne, a najpopularniejszym produktem finansowym, który był promowany w tym kanale, długo pozostawał kredyt hipoteczny.

Dziś, w zależności od tego, co uznamy za sieć afiliacyjną, produktów tych będzie 30–40. Sporo zmieniło się w ofercie. Po kryzysie w 2008 roku kredyty hipoteczne zostały zastąpione gotówkowymi, dziś zaś palmę pierwszeństwa dzierży pożyczka pozabankowa. Pojawiają się nowe marki i nowe podmioty, a większość z nich promuje swoją ofertę poprzez performance marketing.

Afilacja przy promowaniu marki jest w stanie generować nawet dziesiątki tysięcy leadów miesięcznie. Pozwala to dość szybko w znaczącym stopniu zwiększyć liczbę klientów. Cena jest elastyczna i może być dostosowana do indywidualnej strategii i promowanego produktu.

Przed rozpoczęciem współpracy z siecią afiliacyjną należy określić model rozliczeń. Od tej decyzji zależy m.in. to, jak chętnie wydawca podejmie się promocji, jaką skalę działania uda się nam uzyskać czy też jakie może być ryzyko fraudów.

Przy promocji pożyczek sieci afiliacyjne stosują najczęściej trzy modele:

- CPL (Cost Per Lead) – opłata za wypełnienie formularza,
- CPS (Cost Per Sale) – prowizja od udzielonej pożyczki,
- CPL + CPS – czyli tak zwana hybryda.

W przypadku CPL możemy się spodziewać dużego zainteresowania wydawców i znacznego ruchu wpływającego na stronę, co powinno się przekładać na dynamiczniejszy wzrost liczby osób biorących pożyczkę. Ten model niesie jednak ze sobą kilka niebezpieczeństw. W związku z dużym zainteresowaniem wydawców narażamy markę na ekspozycję na słabych jakościowo stronach internetowych. W niektórych sieciach do promocji dopuszczani są praktycznie wszyscy wydawcy tylko po to, aby zmaksymalizować przychód. W konsekwencji rosną koszty, choćby ze względu na call center, który poświęca więcej czasu na odfiltrowanie leadów niskiej jakości.

Model CPL jest również obciążony sporym ryzykiem fraudów. Jeśli stawka za lead jest wysoka, to wśród afiliantów zawsze znajdują się amatorzy łatwe-

go zarobku. Najczęściej organizują oni pseudokonkursy, w których kuszą możliwością zdobycia nagrody za wypełnienie formularza. Trzeba więc pamiętać o ryzyku w rozliczeniu za lead, ale jeśli oczekujemy szerokiego zasięgu, dużego ruchu i zmaksymalizowanej sprzedaży, to CPL będzie dla nas najlepszym wyborem.

Drugim modelem, obecnie chyba najczęściej wybieranym przez firmy pożyczkowe, jest CPS. W jego przypadku ryzyko jest znacząco zminimalizowane. Wydawcy najczęściej nie opłaca się wziąć pożyczki tylko po to, żeby zgarnąć prowizję (zazwyczaj bywa to opłacalne tylko w przypadku produktów oferujących pierwszą pożyczkę za darmo). Znacznie trudniej jest również zachęcić do tego inne osoby. Przy CPS ograniczamy koszty związane z call center. Prościej kontroluje się też treści na stronach wydawców, bo jest ich mniej. Bardzo łatwo określa się koszty promocji: ilość sprzedaży × CPS. W przypadku leadów ostateczny koszt może być różny, bo musimy wziąć również pod uwagę konwersję z leada na sprzedaż, a ta też może być różna i zmienna w czasie.

Model hybrydowy łączy zalety i wady obu opisanych wyżej modeli. W praktyce wykorzystywane są również inne sposoby rozliczeń. Przykładowo, aby nasza reklama pojawiła się w dobrze konwertującym miejscu, w niektórych portalach płaci się stałą kwotę za określony czas ekspozycji banera na stronie. Bez gwarancji, że zwrócą się wydatki na promocję.

Na skuteczność promocji poprzez kanał afiliacyjny wpływa też sam produkt i jego atrakcyjność dla pożyczkobiorcy, wysokość prowizji dla wydawcy, okresowe promocje, sposób przygotowania i aktualność banerów reklamowych oraz – oczywiście – sama sieć afiliacyjna.

W Polsce wybór sieci afiliacyjnych jest imponujący. Jednak jeśli wybierzemy złą sieć, to nasze wyniki sprzedaży mogą być bardzo słabe. Zmiana sieci wymaga czasu i jest obciążona ryzykiem, że znów źle trafimy. Strategia „im więcej sieci, tym lepiej” przekłada się zazwyczaj na wzrost



Konrad Sumorek
Affiliate44

sprzedaży, ale zarazem na większe nakłady pracy przy kontaktach z sieciami, rozliczeniami itp. Tymczasem zaletą sieci jest to, że współpracuje się z jednym podmiotem i ma się dostęp do szerokiego wachlarza wydawców, dużej sprzedaży i jednego miesięcznego rozliczenia. Przy współpracy z wieloma sieciami dochodzi między nimi do rywalizacji o najlepszych wydawców, co ostatecznie może wpłynąć na wyższy koszt przy niezmiennym poziomie dostarczanych transakcji.

Ważna jest również dbałość sieci afiliacyjnej o jakość wydawców oraz o kontrolę prezentowanych treści. Kłopot mają sieci, które zajmują się promocją wszystkich możliwych produktów i mają ogromną bazę wydawców ze wszystkich możliwych kategorii. Kontrola publikowanych przez afiliantów banerów czy treści ofert jest tam niemożliwa. Duża liczba wydawców, a co za tym idzie – promowanych produktów – nie wpływa również dobrze na budowanie relacji, czyli wynegocjowanie korzystniejszych warunków, lepszej pozycji w rankingu porównywarce itp. W Polsce na współpracy z firmami pożyczkowymi koncentrują się tylko dwie sieci: DoAffiliate oraz Affiliate44.

Warto też zwrócić uwagę na to, z jakiej platformy technologicznej korzysta sieć afiliacyjna. Od platformy zależy, jakie statystyki są dostępne, jak łatwo przebiega proces integracji czy też jak duże jest ryzyko utraty danych.

Zwiększ swoją sprzedaż z Affiliate44



Dla reklamodawcy:

specjalizujemy się w pożyczkach pozabankowych
przygotowujemy wszystkie potrzebne narzędzia do działań afiliacyjnych
regularne raporty z podjętych i planowanych działań



Dla wydawcy:

najlepsze stawki na rynku
bieżące płatności
przejrzysty panel administracyjny

**Zaufało nam ponad
30 firm pożyczkowych!**

UOKiK z nowymi zadaniem

Budowany jest nowy system ochrony praw konsumentów oraz kontroli przedsiębiorców.

Wchodząca w życie 17 kwietnia 2016 roku nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przynosi zmiany, które będą bardzo istotne dla firm z branży finansowej i pożyczkowej.

Konieczność analizy

Zupełnie nowy przepis będzie zabraniał proponowania konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają ich potrzebom (zakaz missellingu). Celem tego unormowania jest nakłonienie przedsiębiorców do oceny, czy dany produkt lub usługa rzeczywiście są konsumentom potrzebne. Nie ma wątpliwości, że takie uregulowanie jest potrzebne. Nie jest to nowe zagadnienie: do tej pory przedsiębiorcy byli w nieformalny sposób zobowiązani do oferowania konsumentom produktów i usług, które byłyby do nich dostosowane, w ramach zobowiązania do należytej staranności.

Nowe w klauzulach umownych

Od kwietnia przyszłego roku to prezes UOKiK-u będzie – w drodze decyzji administracyjnej – rozstrzygał o tym, czy klauzula jest niedozwolona, oraz zakazywał jej dalszego stosowania. Natomiast przedsiębiorca będzie mógł uniknąć kary, jeśli sam przestanie stosować niedozwoloną klauzulę i zobowiąże się do zmiany swojego postępowania.

Zgodnie z poprzednią regulacją to Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w drodze orzeczenia decydował o tym, którą klauzulę można uznać za niedozwoloną, ale nie do końca się to sprawdziło. Problem był szczególnie z rejestrem klauzul niedozwolonych. Rejestr liczy już 6 tysięcy pozycji i jest zupełnie nieczytelny.

Organizacje społeczne i eksperci prawni w dziedzinie ochrony konkurencji pozytywnie oceniają nową procedurę. Dzięki podejmowaniu decyzji administracyjnej bezpośrednio przez prezesa UOKiK-u postępowania będą toczyły się znacznie szybciej, łatwiej także będzie uzyskać informację o wydanej decyzji.

Obecny rejestr klauzul zostanie wygaszony w ciągu najbliższych 10 lat, a zastąpi go rejestr decyzji administracyjnych prezesa UOKiK-u.

Decyzje tymczasowe

Decyzja taka może zostać wydana w każdej chwili w toku postępowania i ma przede wszystkim służyć temu, aby przedsiębiorca nie mógł dalej stosować nieuczciwych praktyk oraz żeby uchronić przyszłych konsumentów przed skutkami takich działań. W szczególnie określonych przypadkach wydanie takiej decyzji będzie uzasadnione, zwłaszcza jeśli chodzi o rażące naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Można określić tę instytucję jako „areszt dla niektórych produktów i usług”. Wszyscy recenzenci są zgodni co do tego, że tego środka należy używać z wielką ostrożnością.

Komunikaty w mediach

Przepis ten ma w założeniu umożliwić szybkie i skuteczne ostrzeżenie konsumentów przed zjawiskami, które mogą zagrozić ich interesom, za pomocą nieodpłatnych komunikatów w publicznej telewizji i radiu. Wzbudza on jednak naj-




Wojciech Łukasik
Związek Firm Pożyczkowych

więcej kontrowersji. Uczestnicy reprezentujący organizacje pracodawców oraz prawnicy uważają, że ta regulacja może piętnować określonego przedsiębiorcę, zanim zostanie wydana prawomocna decyzja prezesa UOKiK-u w zakresie możliwości naruszenia praw konsumentów.

Tajemniczy klient

UOKiK wyjaśnia, że dzięki tej instytucji mają być pozyskiwane dowody w czasie prowadzenia postępowania przeciwko przedsiębiorcy. Urząd zarzeka się, że nie będzie to stosowanie prowokacji, a jedynie sprawdzenie, w jaki sposób oferowany jest dany produkt lub usługa. UOKiK będzie mógł korzystać z tego narzędzia jedynie za zgodą sądu. Co bardzo ważne, urzędnicy nie mogą nabywać produktów ani usług, a jedynie sprawdzać proces przed zawarciem umowy. Następnie będą mieli obowiązek wylegitymować się i sporządzić oficjalny protokół z przeprowadzonych czynności.

Nowe przepisy są następstwem działań nieuczciwych podmiotów na rynku finansowym. Wszystko wskazuje na to, że na naszych oczach tworzy się swoisty rodzaj common law w zakresie prawa ochrony konsumentów. Można wnioskować, że te zmiany są jedynie częścią większego planu, jaki będzie realizował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Trzeba zatem spodziewać się kolejnych zmian w przyszłości. 

Debata o ryzyku i korzyściach

Artykuł powstał na kanwie debaty pt. „Nowe przepisy antymonopolowe – ryzyka dla spółek, korzyści dla konsumentów”. Debata odbyła się 11 grudnia 2015 roku w siedzibie PAP w Warszawie, a jej celem była dyskusja z udziałem ekspertów oraz zainteresowanych organizacji społecznych i pracodawców o ostatniej nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W debacie wzięli udział m.in. Łukasz Wroński – wicedyrektor Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów w UOKiK, Kamil Pluskawa-Dąbrowski – prezes Federacji Konsumentów, dr Piotr Milczarek – radca prawny z kancelarii Norton Rose Fulbright oraz Jarosław Ryba – prezes zarządu Związku Firm Pożyczkowych.

ROMA



TEATR MUZYCZNY.COM

CATHY

JAMIE

Weronika Bochat/Natalia Krakowiak

Łukasz Zagrobelny/Rafał Drozd



Ostatnich lat

The Last Five Years

Autor i kompozytor Jason Robert Brown

Oryginalna produkcja dla sceny nowojorskiej: Arielle Tepper i Marty Bell | Oryginalna produkcja: Northlight Theatre, Chicago Illinois, USA

Musical "Pięć ostatnich lat" przedstawiamy dzięki specjalnej umowie z Music Theatre International (MTI), 421 West 54th Street, New York, New York 10019 - tel. (212) 641-4684, www.mtishows.com

PREMIERA

16 STYCZNIA 2016



Znaczenie coachingu w firmie finansowej

Branża pożyczkowa to bardzo wymagający sektor, w którym konieczne jest właściwe budowanie relacji między pracownikiem a pracodawcą.

Polscy przedsiębiorcy, specjaliści HR i menedżerowie coraz częściej doceniają znaczenie coachingu w pracy swoich organizacji. Metoda ta jest od lat wykorzystywana na Zachodzie i przynosi świetne rezultaty: poprawia efektywność i jakość wykonywanej pracy oraz zwiększa satysfakcję oraz zadowolenie pracowników. Jest to także szeroko doceniany sposób poprawy kompetencji biznesowych i interpersonalnych.

Pracuj z pracownikiem

Coaching w instytucjach finansowych – a zwłaszcza firmach pożyczkowych – stanowi bardzo specyficzny rodzaj współpracy. Personel tego typu firm jest narażony na pracę pod ogromną presją. Wymaga się od niego dużej efektywności, a jego praca odbywa się w bardzo stresogennych warunkach: codzienne – niekiedy bardzo trudne – kontakty z klientami, a także duże, negatywne zainteresowanie mediów. Pracownicy wysłuchujący wielu skrajnych opinii mogą stracić motywację i wiarę w sens swojej pracy. Dlatego ważne jest, aby mieli oni pewność, że ich działania są słuszne i efektywne.

Dobra organizacja pracy oraz powiększanie kompetencji zawodowych sprawiają, iż osoby zatrudnione w firmach pożyczkowych zyskują przekonanie, że ich praca jest ważna i wartościowa. Z drugiej strony bardzo istotne okazuje się szkolenie ich umiejętności interpersonalnych, asertywności i zdolności komunikacyjnych. Jeśli konsultanci i doradcy będą jasno, spokojnie i rzeczowo rozmawiać z klientami oraz staną się gotowi na trudne sytuacje, wówczas zyskają spokój, a sytuacje stresowe nie będą dla nich już tak groźne.

W przypadku częstych, niepochebnych doniesień medialnych na temat działalności firm finansowych czy pożyczkowych bardzo ważne jest dogłębne edukowanie i szczerze wobec pra-

cowników. Kryzysy dotyczą wszystkich organizacji. Silniejsze z nich wychodzą tylko te firmy, które wykorzystają krytyczne sytuacje do zbudowania trwałej, mocnej więzi z pracownikami. Ci drudzy zaś muszą mieć świadomość, na jakie zarzuty może być narażona ich organizacja. Ważne jest także, aby szczerze wyjaśniać im, które z nich są bezpodstawne i dlaczego.

Duże znaczenie dla właściwych relacji wewnątrz organizacji mają filozofia i wartości firmy. Pracownicy powinni się z nimi w pełni utożsamiać. Im bardziej kadra pracownicza identyfikuje się z organizacją, tym łatwiej przetrwa każdy kryzys. Dlatego największe znaczenie odgrywa w tym przypadku team coaching. Metoda „kija i marchewki” odchodzi już w zapomnienie. Jej efekty są krótkotrwałe i nie budują prawdziwej relacji między pracownikiem a organizacją. Zbudowanie pewności, poczucia bezpieczeństwa oraz szczerości wewnątrz grupy powiększa jej identyfikację z firmą i daje najlepsze rezultaty. Tylko w ten sposób można stworzyć zespół, który będzie najlepszą wizytówką organizacji – także w czasie kryzysu.

Firmy potrzebują liderów


Pracodawcy często nie zdają sobie sprawy, w jak dużym stopniu zależy od nich jakość pracy ich podwładnych. Z jednej strony muszą dawać pracownikom poczucie wsparcia, tego, że ich praca jest doceniana, z drugiej zaś – silnie motywować. To właśnie przed przedstawicielami kadry zarządzającej stoi bardzo trudne zadanie: przeistoczenie się z szefów w liderów. Szef to osoba dbająca głównie o wydajność pracy, wyniki i zyski. Natomiast liderowi przypisuje się właściwą moc sprawczą: motywowanie pracowników, umiejętność skłonienia ich do mówienia jednym głosem, wzbudzenie wiary w wartości firmy. Pracownicy organizacji, na czele której stoi ktoś



Karolina Cwalina
PCC ICF life&business coach

o osobowości lidera, lepiej radzą sobie z kryzysami, łatwiej znoszą stres, mają też poczucie bezpieczeństwa i słuszności swoich działań.

Lider odgrywa także istotną rolę w procesie coachingowym zespołu. Musi wspierać podwładnych, utwierdzać ich w przekonaniu, że ich praca jest ważna, wartościowa i dobra. Nie każdy ma cechy osobowości charakterystyczne dla lidera, ale wiele takich cech można wyćwiczyć. Temu właśnie służy coaching opracowany dla menedżerów i kadry zarządzającej. W czasie procesu coachingowego pracuje się nad takimi cechami, jak emocjonalna samokontrola, cierpliwość i ukierunkowanie na osiągnięcie założonych celów. Ćwiczy się także skuteczną komunikację oraz umiejętność motywowania pracowników. Według badań to właśnie umiejętności interpersonalne w 80% odpowiadają za sukces liderów. Warto więc intensywnie nad nimi pracować.

Mając dostęp do odpowiednich narzędzi samorozwoju, wiele umiejętności biznesowych i interpersonalnych można nabyć i wyćwiczyć. Coaching zarówno indywidualny, jak i grupowy stwarza świetną okazję do poprawy kompetencji zawodowych całej kadry, co w bezpośredni sposób przekłada się na efekty pracy i sukces organizacji. 

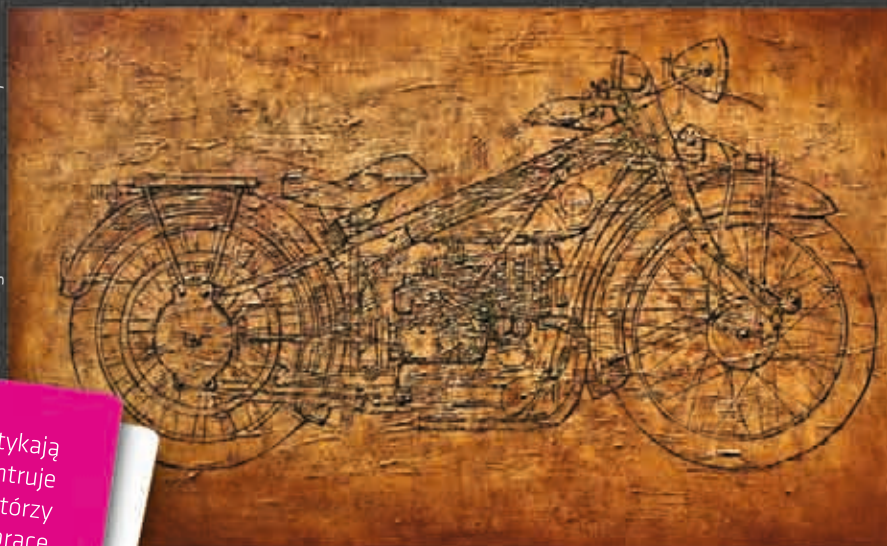


LU Game



Łukasz Jankiewicz *Nie Potrafię Przypomnieć Sobie Twojej Twarzy*

Grzegorz Klimek *Powoli do przodu V*



Katarzyna Rutkowska *Chcesz usiąść?*



Galeria DNA to przestrzeń, w której sztuka i piękno spotykają się w samym sercu Wrocławia. Działalność Gallerii koncentruje się wokół promocji młodych, utalentowanych twórców, którzy dopiero rozpoczynają swoją przygodę ze sztuką. Ich prace z dziedziny malarstwa, rysunku, grafiki, ceramiki, szkła, rzeźby są wyraziste, unikatowe i równie fascynujące co kod DNA.

Galeria DNA prowadzi również Dom Aukcyjny DNA, który organizuje aukcje sztuki współczesnej we Wrocławiu, Warszawie, Katowicach i Krakowie. Dom Aukcyjny DNA w ciągu 3 lat swojej działalności zorganizował około 30 aukcji sztuki współczesnej, na których sprzedał ponad 700 obrazów.

Galeria DNA prowadzi Dom Aukcyjny DNA
www.da.dnagallery.pl



Zmierzch bankowości, jaką znamy

Jarosław Ryba, Związek Firm Pożyczkowych

Banki jako przedsięwzięcia biznesowe charakteryzują się coraz niższą rentownością. Przyczyną tego stanu rzeczy jest nie tylko wysoka konkurencja, ale przede wszystkim mocna pozycja nadzoru ostrożnościowego i konsumenckiego oraz kolejne uregulowania prawne, które są literalnie egzekwowane. Coraz większą popularność zdobywa idea, że bankowość powinna wrócić do korzeni, czyli odzyskać zaufanie instytucjonalne i świadczyć rolę służebną wobec konsumentów.

Mści się ucieczka od podstaw

Kryzys zaufania do banków ma źródło właśnie w nadużywaniu przez nie dominującej pozycji wobec konsumentów, a wywołała go niedostateczna kontrola nadzorczy nad ich biznesowymi poczynaniami. Teraz wahadło wychyli się w drugą stronę, co dla bankowców oznacza rosnący rygor oraz prawne i polityczne „zachęty” do tego, aby koncentrować się na fundamencie bankowości: przyjmowaniu depozytów i ostrożnym udzieleniu z nich finansowania. Cała dodatkowa biznesowa nadbudówka – w opinii coraz większej grupy recenzentów – powinna z banków zniknąć. Dla akcjonariuszy banków, a pośrednio również dla ich pracowników, oznacza to konieczność pogodzenia się z niższą rentownością, a w konsekwencji – z niższymi zyskami i zarobkami. Jakby tego było mało, jakiegokolwiek próby szybkiego wzbogacenia się przez sektor bankowy będą ogra-

niczane przez specpodatki sektorowe, których pierwsze projekty są już powoli ujawniane. A na horyzoncie pojawia się wizja konsolidacji i renacjonalizacji sektora, która pozwoli rządowi praktycznie na telefon ustalać politykę kredytową i dywidendową największych polskich banków.


Negatywna aura, jak wytworzyła się wokół banków, sprawia, że nie dziwi decyzja Wojciecha Sobieraja, który zapowiedział odejście z Alior Banku i budowę od podstaw firmy pożyczkowej w modelu peer-to-peer. Nie dziwi tym bardziej próba zakupu lub stworzenia takiej firmy przez PKO BP. Bank ten – jeżeli wierzyć mediom – przymierzał się nawet do przejęcia lidera segmentu digital loans.

Czy firmy pożyczkowe mogą na tym skorzystać?

Po tych ruchach widać, że problemy bankowości okazują się naturalnym impulsem do rozwoju dla reszty sektora consumer finance i fintech. Zatem tam, gdzie naturalnie ograniczona zostanie bankowa akcja kredytowa, pojawi się popyt na finansowanie ze strony instytucji pożyczkowych.

Pamiętajmy jednak, że firmy pożyczkowe nie mają tak łatwego dostępu do finansowania jak banki i SKOK-i, które mogą legalnie zbierać depozyty. Pojawiła się zatem szansa na rozwój sektora kredytu pozabankowego, ale i nowe ryzyko systemowe, które może się zmateriałizować, gdy zabraknie kapitału na

działalność pożyczkową wielu tych firm, a na rynku papierów dłużnych i rynku kapitałowym panować będzie bessa. Widzę tutaj istotną rolę Komisji Nadzoru Finansowego wobec planów objęcia nadzorem instytucji pożyczkowych. Takie plany powstały jeszcze w poprzedniej kadencji parlamentu, a są związane z implementacją dyrektywy hipotecznej i przepisaniem ustawy o kredycie konsumenckim na nowo, sprowadzając ją do formy „ustawy o kredycie”.

Dotychczas nie było pomysłu na to, jak miałyby wyglądać nadzór KNF nad firmami pożyczkowymi. Moim zdaniem zasadne byłoby, aby koncentrował się on na badaniu źródeł kapitału. Chodzi o zapobieganie tworzeniu parabanków, które nielegalnie gromadzą środki klientów w celu obciążania ich ryzykiem, a więc na przykład do udzielania pożyczek podmiotom trzecim. Nadzór powinien być uzupełniony o elementy kontroli bilansowej i sprawozdawczości finansowej, a dodatkowo być może o egzaminy zawodowe dla szefów instytucji pożyczkowych oraz szefów departamentów kontroli ryzyka kredytowego. Taki nadzór miałby charakter zdecydowanie luźniejszy niż w przypadku kontroli nad bankami, domami maklerskimi, TFI czy też ubezpieczycielami, co wynika z innego charakteru działalności firm, którym powierza się środki finansowe. Legalnie działające instytucje pożyczkowe nie przyjmują żadnych depozytów od klientów i tak powinno pozostać. Właśnie o to mogłaby dbać KNF. 

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
Zdjęcia: Maciej Hachlica, archiwum wydawcy, materiały prasowe
Zdjęcie na okładce: Abidal / Dreamstime
Skład: „Surabai” Piotr Wądołkowski
Redakcja nie odpowiada za treść reklam i artykułów partnerskich.
Redakcja zastrzega sobie prawo do skracania i adiacji nadesłanych materiałów.
© Copyright by Rejestr Firm Pożyczkowych sp. z o.o. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Wielka Gala

Loan-Magazine.pl już 11 lutego 2016r^o

Po raz pierwszy wyróżnieni zostaną ludzie i firmy z sektora pozabankowego.



Kategorie:

- Reklama roku
- Partner roku
- Inicjatywa roku
- Marketing Manager roku
- Blog roku (nagroda internautów)
- Mikropożyczka roku
- Pożyczka ratalna roku
- Afiliant roku
- PR Manager roku
- Komunikacja social media roku
- Innowacja roku
- Człowiek roku
- Serwis „www” roku

Zapisz się już dziś, wyślij zgłoszenie na biuro@sfera-finansow.pl

Oprzyj swój biznes o szybkie, skalowalne i elastyczne w rozbudowie rozwiązanie dla firm pożyczkowych

CashMir

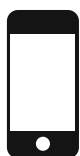
- > Możliwość **dostosowania programu do wymagań** klienta
- > **Pierwszy** polski program do obsługi pożyczek **w chmurze**
- > Rozwiązanie, które rośnie z **Twoim biznesem**
- > **Bezpiecznie, online**, z każdego miejsca
- > System zbudowany w oparciu o najnowsze technologie - **jesteśmy partnerem firmy Microsoft**
- > **Pożyczki przez Internet** - budowa dedykowanej **strony WWW** i jej pełna integracja z systemem
- > **Przyjazne** dla użytkownika i **intuicyjne** oprogramowanie
- > Opcja dostarczania **targetowanych leadów** bezpośrednio do systemu
- > Realizacja **scenariuszy windykacyjnych, generowanie pism windykacyjnych** i pozwów
- > Integracja z **BIG Infomonitor, Unilink Cash, Fines, Poczta Polska**, programami afiliacyjnymi
- > Import wyciągów bankowych



7 LAT
NA RYNKU

**ZAUFALI NAM JUŻ DZIESIĄTKI
FIRM W CAŁEJ POLSCE**

**NASZ BIZNES ZALEŻY
OD TWOJEGO SUKCESU**



Skontaktuj się z nami
601-778-664 | 504-739-590
biuro@dualcore.pl | programdopozyczek.pl



DUALCORE