

# POŻYCZKI GOTÓWKOWE



## Sytuacja na rynku pożyczkowym – fakty i liczby

**Spada liczba udzielonych pożyczek, a rynek cofnął się do poziomu sprzed 5 lat. W odróżnieniu od rynku bankowych kredytów konsumpcyjnych, rynek pożyczek niebankowych wyraźnie się skurczył. To główne wnioski z najnowszego raportu Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF)\* dotyczącego branży pożyczkowej w Polsce. Przyczyna tego stanu rzeczy ma swoje źródło poza rynkiem i samymi instytucjami pożyczkowymi. Zmiany w otoczeniu regulacyjnym i prawnym sprawiły, że finansowanie działalności pożyczkowej stało się bardziej ryzykowne.**



**Andrzej Roter**

prezes zarządu, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

### 1. Niższa wartość udzielonych pożyczek

W I połowie 2019 roku instytucje pożyczkowe, uczestniczące w badaniu ankietowym zrealizowanym przez ZPF, udzieliły pożyczek na cele konsumpcyjne o wartości 836,5 mln zł, czyli niższej o 17,6 proc. od tej odnotowanej w I połowie 2018 roku. Dla porównania, wzrost w I półroczu 2018 względem I półrocza 2017 był na poziomie 9,8 proc., rok wcześniej 15,6 proc., a we wcześniejszych latach było to nawet kilkadziesiąt procent.

Wartość udzielonych pożyczek rosła konsekwentnie aż do 2018 roku, przy czym zauważalny był w analizowanym okresie spadek dynamiki tych wzrostów. I półrocze 2019 r. jest pierwszym okresem, w którym zanotowano spadek wartości pożyczek (porównując I półrocza poprzednich lat), co może też sygnalizować spadek także w całym 2019 roku w porównaniu do roku poprzedniego.

### 2. Malejąca dynamika wzrostu wartości portfela udzielonych pożyczek

Wartość portfela pożyczek, raportowana przez firmy objęte badaniem, notowała konsekwentny wzrost w całym okresie analizy, w tym również w ostatnim półroczu. Na koniec I połowy br. jego wartość wyniosła 2,28 mld PLN i jest to więcej o 1,3 proc. niż pół roku wcześniej oraz o 13,9 proc. więcej niż na koniec I połowy 2018 r. Zauważalna jest jednocześnie malejąca dynamika zmian w tym obszarze, bowiem wzrost w I półroczu 2018 względem I półrocza 2017 był na poziomie 26,1 proc., odpowiednio rok wcześniej 29,4 proc., a we wcześniejszych latach nawet powyżej 60 proc.

### 3. Spadek liczby udzielonych pożyczek

Liczba pożyczek, udzielonych przez biorących udział w badaniu członków ZPF, w I połowie 2019 roku wyniosła 300,3 tys. szt. W przeciwieństwie do wartości tych produktów, ich liczba od kilku już lat nie rośnie, lecz notuje spadki. Szczytowy poziom – ponad 1 mln szt. – został odnotowany w 2016 roku. Do tego okresu liczba sprzedawanych pożyczek rosła w przeciętnym tempie r/r na poziomie 42,5 proc., po tym zaś okresie obserwuje się spadki na średnim poziomie o 15 proc. r/r. Również w pierwszych półroczach ostatnich 4 lat

obserwowane są spadki i to o coraz większej dynamice.

### 4. Wyższa przeciętna wartość pożyczki

Średnia jednostkowa wartość pożyczek udzielonych przez firmy objęte badaniem konsekwentnie rosła w niemal całym analizowanym okresie i w I połowie 2019 roku wyniosła 2,79 tys. zł – jest to wartość o 1,4 proc. wyższa niż w całym 2018 roku oraz o 12 proc. wyższa niż w I połowie 2018 roku.

### 5. Liczba klientów firm pożyczkowych podlegająca wahaniom

Na koniec I półrocza br. firmy objęte badaniem obsługiwały blisko 827,5 tys. klientów. Jest to stan nieco niższy niż na koniec 2018 roku (o 42,4 tys., a względnie o 4,9 proc.), ale wyższy niż na koniec I półrocza ubiegłego roku (o 73,1 tys. i względnie o 9,7 proc.). Liczba obsługiwanych klientów dynamicznie rosła aż do 2016 roku (zaledwie 37 tys. w 2008 do 774 tys. w 2016 r.), zaś od tego okresu podlega wahaniom między 720 a 870 tys.

### 6. Malejący udział pożyczek udzielanych na krótsze okresy

W I połowie 2019 roku największy udział w strukturze wartościowej pożyczek mają te udzielane na okres od 1 roku do 2 lat – jest to obecnie 44 proc. ogólnej wartości sprzedanych produktów w tym okresie. W dalszej kolejności są pożyczki na okres powyżej 2 lat, stanowiące 1/3 łącznej wartości. Około 18 proc. wartości to obecnie pożyczki udzielone na okres od 3 miesięcy do 1 roku, najmniejszy zaś udział mają produkty najkrótsze, do 3 miesięcy i jest to jedynie 5 proc. wartości sprzedanych produktów.

W analizowanym okresie wyraźnie zauważalna jest tendencja zmniejsza-

nia się udziału pożyczek udzielanych na krótsze okresy, poniżej 1 roku, na rzecz zwiększania się udziału tych dłuższych. Zwiększający się udział obserwowany jest zarówno w grupie produktów udzielanych na okres od 1 roku do 2 lat, jak i tych powyżej 2 lat. W przeciwnym kierunku zmiany następują w grupie produktów krótszych niż okres 1 roku.

### 7. Rosnące znaczenie zdalnych kanałów sprzedaży

Spośród kanałów dystrybucji rozpatrywanych w badaniu największy udział w sprzedaży pożyczek w I półroczu br. miały oddziały partnerskie – ponad 1/3 łącznej wartości udzielonych pożyczek przez firmy uczestniczące w ankiecie. Na kolejnym miejscu znalazły się kanały zdalne, stanowiące łącznie 29,5 proc., z czego 25 proc. to Internet, a 4,6 proc. to telefon. Mniej niż 1/5 łącznej wartości sprzedaży stanowiły pożyczki udzielane w modelu home credit, wreszcie niecałe 13 proc. wartości przypadało na oddziały własne.

W analizowanych przez ZPF latach najbardziej zauważalną tendencją jest zmniejszanie się udziału w dwóch kategoriach: oddziały własne oraz obsługa w domu. Największy, ponad 6-krotny wzrost miał miejsce w kategorii kanały zdalne (Internet i telefon).

Warto zauważyć, że choć wartościowo sprzedaż przez telefon ma obecnie stosunkowo niewielki udział w wartości udzielonych pożyczek, to jest to kanał, z którego korzystanie deklaruje aż 50 proc. firm objętych badaniem (choć rok wcześniej było to aż blisko 70 proc.). Najwięcej – 75 proc. firm deklaruje sprzedaż produktów przez Internet; nieco mniej, 67 proc. firm sprzedaje produkty za pośrednictwem oddziałów partnerskich. 25 proc. prowadzi sprzedaż w modelu home credit, zaś jedynie 17 proc. deklaruje sprzedaż w oddziałach własnych.

### 8. Rosnący profesjonalizm, gorsze nastroje

Bieżąca edycja badania ZPF jest kolejną, której wyniki potwierdzają, że uczestniczące w badaniu instytucje pożyczkowe należą do firm o wysokim profesjonalizmie działania, przejawiającym się w podejściu do zarządzania ryzykiem kredytowym oraz do badania zdolności kredytowej i wiarygodności swoich klientów (92 proc. firm uczestniczących w badaniu korzysta z zewnętrznych baz danych, a 85 proc. wykorzystuje wewnętrzne bazy danych i systemy scoringowe). Wysoki jest także poziom odmów udzielenia pożyczki, stanowiący prawie 60 proc. wszystkich wniosków o udzielenie pożyczki.

Niestety, nastroje w branży nie są optymistyczne i nic nie wskazuje na to, by w najbliższej przyszłości miały się poprawić. W bieżącym badaniu w porównaniu do tego sprzed roku oceny dotyczące sytuacji w okresie najbliższego roku wyraźnie się pogorszyły. Przeważają już nie oceny neutralne, ale raczej złe – tych pierwszych jest 33 proc., a drugich 42 proc. Pozostałe wskazania rozłożyły się po równo między wskazania skrajnie złe, raczej dobre i dobre.

*\* Raport Sektor firm pożyczkowych w Polsce. I połowa 2019 jest wynikiem czternastej edycji projektu badawczego prowadzonego przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce od 2012 roku. Badanie to jest jednym z kilku cyklicznych projektów, realizowanych przez ZPF dla opisania sytuacji na rynku finansowym w Polsce, w tym takich jego sektorach jak: consumer finance, zarządzania wierzytelnościami, pośrednictwa finansowego, instytucji pożyczkowych czy takich obszarach jak należności przedsiębiorstw, giełd wierzytelności czy też zjawiska wyłudzeń kredytów detalicznych. Bieżący raport o sektorze instytucji pożyczkowych obejmuje syntetyczne dane przekazane przez 13 firm, członków ZPF, dotyczące pożyczek na cele konsumpcyjne.*



## BEZPIECZNE POŻYCZANIE

**Firmy pożyczkowe, w odróżnieniu od banków i SKOK-ów, nie są objęte nadzorem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. W konsekwencji, decydując się na pożyczkę w takiej instytucji, ponosimy dość duże ryzyko. Należy mieć świadomość tego, jak powinna wyglądać zgodna z prawem umowa pożyczki i kiedy instytucje parabankowe wykorzystują naiwność klientów.**



**Robert Tomaszewski**  
prezes zarządu, Saveinvest

### W jaki sposób firmy pożyczkowe oszukują klientów?

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ostrzega przed czterema różnymi rodzajami zagrożeń ze strony firm pożyczkowych. Przede wszystkim posługują się one reklamami, które wprowadzają w błąd. Najczęściej na ulotkach, w ofertach internetowych i reklamach w telewizji firmy proponują znacznie korzystniejsze warunki, niż wynika to z finalnej umowy. Poza tym problematyczna jest sama umowa, która często zawiera pewne braki. Dodatkowo firmy pożyczkowe „zapominają” o przedłożeniu klientowi formularza informacyjnego. Taki formularz jest obowiązkowy i zawiera podstawowe informacje na temat pożyczki, a zatem w szczególności dane kredytodawcy, rodzaj kredytu, kwotę kredytu, sposób spłaty, czas obowiązywania umowy, harmonogram, całkowity koszt kredytu, a także inne, ważne informacje na ten temat. Trzecim grzechem firm pożyczkowych jest ustanawianie wygórowanych

opłat dodatkowych. Między innymi w formie opłaty przygotowawczej oraz kosztów windykacji. Kolejnym zagrożeniem czyhającym na klientów jest utrudnianie odstąpienia od umowy, mimo że klienci mają takie prawo. Skala problemu nieuczciwych firm pożyczkowych jest bardzo duża. Szacuje się, że każdego roku instytucje parabankowe udzielają pożyczek opiewających na łączną kwotę kilku miliardów złotych. Wiele z tych podmiotów wprowadza w swoich umowach nieuczciwe zapisy oraz sięga po praktyki niezgodne z prawem.

### Na jakie elementy umowy należy zwrócić uwagę?

Oczywiście nie wszystkie firmy pożyczkowe są nieuczciwe. Należy jednak zachować szczególną ostrożność, podejmując się współpracy z tymi podmiotami. Podpisując umowę, należy w szczególności zwrócić uwagę na to, jaki jest całkowity koszt pożyczki. Pożyczkobiorca powinien bowiem oddać nie tylko pożyczoną mu kwotę, ale również odsetki, prowizję oraz ewentualne ubezpieczenie zaciągniętego długu. Czasem też dodatkowe koszty generują określone czynności, podejmowane w czasie trwania umowy. Takie opłaty można pobrać na przykład za wydanie określonej decyzji, rozpatrzenie określonego wniosku i tak dalej. W umowie powinna zostać wyszczególniona całkowita kwota do spłaty, stopa

oprocentowania kredytu wraz z informacją o rodzaju oprocentowania, rzeczywista roczna stopa oprocentowania oraz cennik ewentualnych dodatkowych opłat. Poza tym niezwykle istotny jest czas trwania umowy. Niejednokrotnie dochodzi do sytuacji, w której brakuje takiego zapisu. Tymczasem konieczne jest precyzyjne wskazanie terminu, do którego należy spłacić pożyczkę. Ważny jest dzień, miesiąc i rok. Czasem firmy pożyczkowe wymagają też udzielenia dodatkowego zabezpieczenia spłaty pożyczki. Ewentualnie w umowach pojawia się zastrzeżenie, iż kredytodawca może wyznaczyć takie zabezpieczenie w przyszłości. Należy sprawdzić, co stanowi to zabezpieczenie i w jakich warunkach firma pożyczkowa może wejść w jego posiadanie. Dodatkowo warto się zapoznać z konsekwencjami ewentualnej nieterminowej płatności. Pomocniczo, analizując umowę, można zajrzeć do art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim. Wskazano tam bowiem wszystkie niezbędne elementy umowy o kredyt konsumencki (pożyczkę).

### Umowa pożyczki musi być jasna dla konsumenta

Podpisując umowę należy się kierować jedną zasadą – „jeżeli nie rozumiesz, to nie podpisuj”. Każde, najdrobniejsze postanowienie kontraktu musi być jasne dla konsumenta. Nikt nie ma prawa wymuszać na kliencie, aby podpisał umowę „tu i teraz”. Wszelkie wątpliwości należy wyjaśnić. Można zapytać pracowników firmy pożyczkowej. Można też wystąpić do właściwej, bezstronnej instytucji. Do dyspozycji jest Rzecznik Konsumentów, Federacja Konsumentów oraz Stowarzyszenie

Konsumentów Polskich. Wszystkie te podmioty udzielają bezpłatnych porad konsumenckich oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznicy konsumentów mają nawet prawo do wytaczania powództwa na rzecz konsumentów. Zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, kredytodawca powinien też udostępnić na wniosek konsumenta bezpłatny projekt umowy o kredyt konsumencki (pożyczkę).

### Jakie maksymalne koszty mogą ponieść konsumenci?

W kontekście umowy pożyczki warto też zwrócić uwagę, iż w przepisach wskazano maksymalną wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Można się spóźnić ze spłatą pożyczki lub po prostu zapomnieć o którejś z rat. Firmy pożyczkowe nie powinny jednak stosować wysokich kar z tego tytułu. Jeżeli łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu oraz odsetek za opóźnienie, naliczonych konsumentowi, przekroczy wartość odsetek maksymalnych, kredytodawcy należy się tylko i wyłącznie kwota opłat i odsetek odpowiadająca odsetkom maksymalnym. Odsetki maksymalne zostały uregulowane w przepisach Kodeksu cywilnego. Nie mogą one w stosunku rocznym przekraczać dwukrotnie wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, które obecnie wynoszą 7 procent w skali roku. Pewne progi obowiązują również w odniesieniu do pozaodsetkowych kosztów kredytu. W całym okresie kredytowania nie mogą być one wyższe od całkowitej kwoty kredytu.

### Czy pożyczkę można spłacić wcześniej?

Często firmy pożyczkowe zawierają w swojej umowie zapisy, zgodnie z którymi nie jest możliwe dokonanie wcześniejszej spłaty pożyczki. Takie postanowienia są jednak nieważne. Konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie. Kredytodawca nie może natomiast uzależnić wcześniejszej spłaty od jakichkolwiek dodatkowych warunków, w tym od uzyskania o tym informacji od konsumenta. Dodatkowo warto podkreślić, że w przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy. Ta zasada dotyczy również sytuacji, w której konsument poniósł te koszty przed spłatą. Kredytobiorca może jedynie zastrzec w umowie prowizję za spłatę kredytu przed terminem. W tym zakresie ustawa o kredycie konsumenckim przewiduje jednak dodatkowe wymogi. W szczególności kwota prowizji nie może przekraczać wskazanego procentu spłacanej części kredytu.

Obecnie trwają prace nad jeszcze większym zastrzeżeniem przepisów, dotyczących pożyczek i działalności firm pożyczkowych. Jeżeli dojdzie do zmian, konsumenci zyskają dodatkowe środki ochrony przed nieuczciwymi instytucjami parabankowymi. Niezależnie od obowiązujących przepisów, warto mieć jednak podstawową wiedzę na temat umów pożyczkowych, aby uniknąć niepożądanych problemów i trudności.

## Hybrydowa przyszłość już nadeszła

**Rzeczywistość zmienia się coraz szybciej i coraz mniej przewidywalnie, przeobrażając również branżę usług finansowych. Wpływa to na zachowania konsumentów, którzy mają do dyspozycji coraz szerszą gamę produktów dostępnych online. Jednocześnie nie porzucają oni swoich wszystkich dotychczasowych przyzwyczajeń i chętnie korzystają z tradycyjnie dostarczanych usług. Autorzy trendbooka VUCA Times przewidują, że jednym z trendów biznesowych na lata 2020–21 będą rozwiązania hybrydowe. Provident właśnie wdrożył hybrydę sprzedażową.**



**Maciej Krawczuk**  
dyrektor Sprzedaży Kanałów Alternatywnych, Provident

Hybryda sprzedażowa jest odpowiedzią na zmienne trendy, które nie omijają branży pożyczkowej. Kilkudziesięcioletnie doświadczenie, a także pozycja lidera na polskim rynku wymagają szczególnie wnikliwej obserwacji i dostosowywania się do nich. W 2016 r. zdecydowaliśmy się na strategię opartą na wielokanałowości i wieloproduktowości, czyli jednoczesne istnienie narzędzi internetowych oraz kontaktu bezpośredniego. W tym roku wdrożyliśmy hybrydę sprze-

dażową. Dzięki niej nasi klienci mogą wypełnić formalności online, a pieniądze dostarczy nasz doradca, który towarzyszy im także przez całą długość okresu spłaty, co jest wygodne dla obu stron i zapobiega przeterminowaniu płatności.

### Wykorzystać potencjał

Takie rozwiązanie pozwala maksymalnie wykorzystać potencjał różnych kanałów sprzedaży. Znakomicie wpisujemy się w popularny trend porównywania ofert w Internecie, a dokonywania zakupów konkretnych produktów w tradycyjnych sklepach, czyli tzw. ROPO (Research Online Purchase Offline), choć idziemy o krok dalej. Klient wypełnia formalności związane z umową online i nie musi iść do sklepu, a w przypadku instytucji finansowych do placówki, bo nasz doradca klienta odpowiada na jego potrzeby.

### Zróżnicowane możliwości

Okazuje się bowiem, że pomimo możliwości łatwego porównania ofert, dla wielu konsumentów kluczowy pozostaje kontakt z człowiekiem. Pozwala to skutecznie wykorzystać nasz naturalny atut, tj. liczącą ponad 5 tys. osób sieć doradców. Dzięki ich zaangażowaniu i codziennemu kontaktowi z klientami możemy dotrzeć do tych, którzy chcieliby omówić szczegóły oferty pożyczkowej w bezpośredniej rozmowie. Jednocześnie, sprzedawcy mogą dopasować produkt do potrzeb i możliwości poszczególnych osób. Wzrost liczby klientów, którzy korzystają z kanału online, wynosi 10 pkt. proc. w stosunku do ubiegłego roku. Już niemal 1/3 naszych nowych klientów pozyskaliśmy właśnie w ten sposób, co oznacza, że przyjęty przez nas model zyskał uznanie i zaufanie klientów. Pokazuje też, że warto inwestować w rozwiązania łączące

”  
**Pomimo możliwości łatwego porównania ofert, dla wielu konsumentów kluczowy pozostaje kontakt z człowiekiem. Pozwala to skutecznie wykorzystać nasz naturalny atut, tj. liczącą ponad 5 tys. osób sieć doradców.**

w sobie zróżnicowane możliwości. Niezależnie bowiem od zmieniającej się rzeczywistości jedno jest niezmiennie – w centrum działań strategicznych i biznesowych musi być zawsze klient.



## POŻYCZKI GOTÓWKOWE

## Zweryfikować zdolność kredytową klientów

**Zdolność kredytowa to pojęcie oznaczające zdolność do spłaty w określonym czasie pożyczonej kwoty wraz z naliczonymi opłatami.**



adwokat Lilianna  
**Felczyńska-Fiks**

Weryfikacja zdolności kredytowej klienta nie tylko pozwala realnie ocenić ryzyko związane z udzieleniem danej osobie pożyczki, ale także ma za zadanie ustrzec pożyczkodawcę przed nierzetelnymi pożyczkobiorcami, nie mającymi zamiaru spłacać swoich zobowiązań.

Warto pamiętać, że wszystkie podmioty udzielające pożyczek konsumentom, czyli zarówno banki, SKOK-i, jak i instytucje pożyczkowe (zwane dalej także firmami pożyczkowymi) są zobowiązane, na mocy Ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r., do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej klienta przed przyznaniem mu pożyczki. O ile jednak w przypadku banków, zgodnie z przepisami Ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., ujemna ocena zdolności kredytowej klienta pociągać musi za sobą odmowę przyznania kredytu czy pożyczki (chyba że pożyczkobiorca przedłoży zabezpieczenie spłaty), to w przypadku firm pożyczkowych podobne regulacje nie obowiązują.

#### Jak zatem przeprowadzić analizę oceny zdolności kredytowej klienta?

Z pewnością należy zacząć od pozyskania od klienta danych na temat jego sytuacji finansowej i życiowej.

W ramach informacji o sytuacji finansowej warto zapytać klienta o:

- wysokość uzyskiwanych dochodów, ich źródło, częstotliwość wypłaty wynagrodzenia,
- wysokość miesięcznych kosztów utrzymania (np. czynsz, inne stałe opłaty),
- stan majątkowy (np. mieszkanie, samochód),
- dochody innych osób pozostających we wspólnym gospodarstwie domowym,
- aktualnie spłacane zadłużenie.

Dane dotyczące sytuacji życiowej klienta mające wpływ na analizę ocen zdolności kredytowej:

- wiek,
- stan cywilny,
- łączna liczba osób w gospodarstwie domowym,
- ilość osób na utrzymaniu,
- sytuacja zawodowa (staż pracy, zawód, stanowisko),
- historia kredytowa.

Warto zadbać o potwierdzenie informacji odpowiednimi dokumentami (zaświadczenie o zatrudnieniu i wysokości dochodów, PIT, dowód regulowania innych pożyczek, wyciąg z rachunku bankowego, dowód rejestracyjny pojazdu, decyzja o przyznaniu emerytury itd.).

Przy okazji pojawia się pytanie, **czy w świetle RODO możliwa jest weryfikacja zaświadczenia o zatrudnieniu poprzez bezpośredni kontakt z pracodawcą klienta.** Warunkiem do nawiązania przez pożyczkodawcę takiego kontaktu jest pisemna zgoda klienta, która może być zamieszczona np. bezpośrednio na zaświadczeniu. Umożliwia to pożyczkodawcy kontakt telefoniczny, mailowy czy bezpośredni z pracodawcą klienta, ale niestety nie gwa-

rantuje sukcesu z uwagi na rozbieżne opinie pracodawców, czy takie działania nie naruszają dóbr osobistych pracownika.

Na gruncie poprzednio obowiązującej Ustawy o ochronie danych osobowych GODO zajął stanowisko, że za zgodą pracownika pracodawca może potwierdzić jego zatrudnienie lub wynagrodzenie oraz pozostałe dane wskazane w zaświadczeniu. Osoba udzielająca informacji musi jednak potwierdzić tożsamość swojego rozmówcy, aby z całą pewnością móc stwierdzić, że osoba telefonująca do niej w celu zweryfikowania danych jest rzeczywiście przedstawicielem określonej instytucji, w imieniu której posiada upoważnienie do uzyskania podanych informacji. Choć większość prawników zgadza się, że stanowisko to zachowuje aktualność po wejściu w życie RODO, to jednak praktyka pokazuje, że nie wszyscy pracodawcy zgadzają się na udzielenie informacji w toku np. rozmowy telefonicznej.

Z pewnością niezbędnym elementem weryfikacji kredytowej jest sprawdzenie klienta w BIG lub BIK. Podobnie brzmiące skróty mogą być mylące, więc wyjaśnijmy, że BIK to skrót od nazwy Biuro Informacji Kredytowej, a BIG od biura informacji gospodarczej, których jest w Polsce kilka (Krajowy Rejestr Długów – KRd, InfoMonitor, Europejski Rejestr Informacji Finansowej –ERIF).

#### Jaka jest różnica między danymi w BIK i BIG?

BIK zajmuje się głównie zbieraniem danych dotyczących zobowiązań kredytowych (i pożyczkowych) wobec banków, firm pożyczkowych, SKOK-ów. Do BIK trafiają dane (pozytywne i negatywne) o wszystkich czynnych zobowiązaniach kredytowych – głównie dotyczące czasu spłaty zobowiązań, opóźnień, liczby

zobowiązań, liczby wniosków o pożyczki, kredyty, karty i linie debetowe. Wszystkie zebrane informacje otrzymują ocenę punktową według tak zwanego scoringu BIK.

Do biur informacji gospodarczej trafiają dane (głównie o zadłużeniach) z przedsiębiorstw działających w różnych sektorach gospodarki, w tym od dostawców energii, firm telekomunikacyjnych i operatorów telewizji kablowej, firm sektora finansowego, jednostek samorządu terytorialnego, sądów oraz konsumentów.

W przypadku firm pożyczkowych do zweryfikowania klienta w BIG czy BIK niezbędna jest zgoda klienta.

#### Jak jeszcze można ustrzec się przed nierzetelnym pożyczkobiorcą?

Z uwagi na powtarzalność pewnych schematów można sformułować kilka wniosków w tym zakresie.

1. Warto zweryfikować, czy numer telefonu kontaktowego wskazany przez klienta jest prawdziwy i od jakiego czasu klient się nim posługuje (sprawdzając np. rachunki telefoniczne za ostatnie miesiące). Nieuczciwi pożyczkobiorcy często podają nieprawdziwe numery telefonów, utrudniając kontakt ze strony pożyczkodawcy czy firm windykacyjnych.

2. Warto sprawdzić, od jak dawna klient mieszka pod wskazanym adresem i czy ma jakiś tytuł prawny do tego lokalu. Zdarza się, że klienci celowo wskazują adresy, pod którymi mieszkają np. ich znajomi czy adresy nieaktualne w celu utrudnienia kontaktu.

3. Dochody z działalności rolniczej – praktyka wskazuje, że działalność rolnicza, z której dochody są trudne do weryfikacji (rolnicy co do zasady nie składają PIT-ów i nie rozliczają się z urzędem skarbowym wg wysokości dochodów) ułatwia niestety wyłudzenie pożyczki. Zdarza się, że dochody

z tego tytułu są zawyżane jedynie po to, aby zwiększyć zdolność kredytową klienta. Klienci zdają sobie sprawę, że weryfikacja informacji o dochodach z działalności rolniczej jest bardzo trudna (choć w istocie nie niemożliwa). Można poprosić np. o faktury czy umowy na dostawy z 3 ostatnich miesięcy, historię rachunku bankowego obejmującego wpływ z działalności gospodarczej.

4. Własnoręczność podpisu klienta – choć sprawdzenie tożsamości klienta w oparciu o dowód osobisty jest sprawą oczywistą, warto zadbać także o to, by sprawdzić, czy podpis, jakim posługuje się klient, odpowiada temu, jaki widnieje na dokumencie tożsamości. Istotne rozbieżności w tym zakresie powinny wzbudzić czujność pożyczkodawcy i zostać wyjaśnione.

5. Warto sprawdzić, czy wobec klienta nie została ogłoszona upadłość. Można to zrobić nieodpłatnie na stronie Internetowego Monitora Sądowego i Gospodarczego.

6. Postępowanie egzekucyjne wobec klienta – warto ustalić, czy klient spłaca jakieś długi przez komornika. Choć okoliczność ta nie przesądza o braku zdolności kredytowej (choćby z tego względu, że niektóre dochody, np. świadczenia rodzinne, alimenty nie podlegają zajęciu, a niektóre, jak dochody z umowy o pracę, podlegają zajęciu jedynie w części), to jednak może wskazywać na utrudnioną windykację ewentualnych długów.

7. Sprawy karne – warto ustalić, czy klientowi nie postawiono zarzutów w związku z wyłudzeniem pożyczki czy oszustwem, ewentualnie czy nie został wobec niego wydany wyrok w tym zakresie. Ujawnienie takiej okoliczności powinno przesądzać o odmowie udzielenia pożyczki z uwagi na zbyt duże ryzyko z tym związane.

## Trendy na rynku pożyczek gotówkowych

**W tym roku, po kilku latach intensywnego rozwoju, rynek pożyczkowy spowolnił i już tak nie zaskakuje innowacyjnymi rozwiązaniami. Niepewność regulacyjna nie tylko skutecznie zniechęca inwestorów do wdrażania kapitałochłonnych rozwiązań o dłuższej stopie zwrotu, ale ogranicza także apetyt na bieżące finansowanie.**



Katarzyna **Jóźwik**  
dyrektor generalna, Smartney

w okresie od stycznia do września 2019 r. i wyniósł on –2,1 proc.

#### Klient wciąż w centrum uwagi

Z badań jakościowych, które prowadzę w ramach swojej pracy doktoranckiej poświęconej przyszłości rynku Consumer Finance (realizowanej na szwajcarskim Uniwersytecie SMC) wynika, że czekają nas rozwiązania bazujące na szybkim dostępie do taniego pieniądza, mające kształt oferty spersonalizowanej, prostej, dostępnej online z dowolnego miejsca i dopasowane do realnego procesu zakupu. Potrzeby klientów były i wciąż są

w centrum uwagi firm pożyczkowych. W zmieniającym się świecie, w którym dominuje cyfryzacja i rozwiązania digitalowe, również potrzeby klientów ewoluują. Badanie ich i odpowiadanie na nie (w sposób coraz szybszy i bardziej precyzyjny) wciąż będzie ważne. O ile przyszłość należy do rozwoju online, wcześniej nastąpi etap rozwiązań hybrydowych. Coraz więcej mówi się o nowym trendzie, tzw. figital, czyli połączeniu dwóch obszarów – „physical” i „digital”. Można go odnieść zarówno do komunikacji z klientami, jak i procesu kredytowego. Widzimy, że rośnie liczba klientów, którzy rozpoczynają proces zdalnie (online), ale kończą go spotkaniem w punkcie sprzedaży. To idealne połączenie świata internetowego ze światem realnym, namacalnym i jest to atrakcyjne dla tych, którzy potrzebują więcej czasu

na „zaprzyjaźnienie się” z pełnym procesem w komputerze i telefonie, a kontakt z doradcą jest wartością dodaną.

#### Modele biznesowe będą się zmieniać

Pojawiają się modyfikacje modeli biznesowych, bazujące na najnowszych technologiach, które, mimo że nie wiążą się z przełomowymi innowacjami, to wnoszą nową wartość. Przykładem mogą być firmy pożyczkowe oferujące wysokie kwoty online w błyskawicznym procesie bez dokumentów i w dobrej cenie, firmy oferujące rozwiązania typu „buy now, pay later”. Sytuacja firm pośredniczących w sprzedaży online wciąż jest niepewna. Co prawda jest to niewątpliwie interesujący kanał dystrybucji pożyczek dla rynkowych graczy, ale pytanie brzmi: „Czy dla wszystkich?”.

#### Zmiany produktowe

W związku z presją regulacyjną na marżę produktów kredytowych i przeliczaniem ich rentowności przez graczy rynkowych (włączając w to banki) należy spodziewać się modyfikacji ofert. Do łask mogą wrócić produkty krótsze czy ubezpieczeniowe, dające dodatkowe źródło dochodu pożyczkodawcom oraz ochronę dla klienta. Należy liczyć się również z podwyższaniem cen (tam gdzie to możliwe) lub zwróceniem się pożyczkodawców w kierunku rozbudowy ofert mniej podatnych na regulacje cenowe, np. kart kredytowych. O ile różnicowanie oferty i „obudowywanie” jej nowymi usługami czy też wartościami może być naturalną odpowiedzią graczy rynkowych na presję cenową i regulacyjną, pozostaje pytanie, jak je stworzyć w sposób, który zostanie zaakceptowany i pożądanym przez klientów.

Z raportu BIK wynika, że w perspektywie trzech kwartałów 2019 r. udzielono o +0,5 proc. więcej pożyczek niż w analogicznym okresie ubiegłego roku. W ujęciu wartościowym jednak nastąpił spadek



## OBNIŻYĆ SZKODOWOŚĆ PORTFELA UDZIELONYCH POŻYCZEK

**Sektor pożyczkowy w Polsce na obecnym etapie nadgania ten bankowy, a w niektórych aspektach można odważyć się na twierdzenie, że już go prześcignął. Instytucje pożyczkowe pozwalają pożyczyć pieniądze w sposób wygodny i szybki na coraz bardziej atrakcyjnych warunkach.**



r.pr. Marcin Tadeusz  
**Kamiński**  
dyrektor działu prawnego,  
Mikrokasa

Wydaje się, że następnym krokiem dla branży będzie obniżenie opłat i prowizji, aby zainteresować większą liczbę klientów. Powyższe musi jednak wiązać się ze zmniejszeniem kosztów ponoszonych przez sektor pożyczkowy. W mojej ocenie systemowy dostęp do źródeł informacji o konsumentach, a co za tym idzie, obniżenie szkodowości portfela udzielonych pożyczek mogłoby przynieść taki efekt.

### **Stracone pożyczki**

Koszty wynikające z ryzyka kredytowego, według wyliczeń Konferencji

Lewiatan przygotowanych na potrzeby ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2015 poz. 1357), w segmencie mikropożyczek udzielonych na okres do jednego miesiąca oscylują w granicach 11 proc., a dla pożyczek udzielonych na okres ok. 1 roku już około 22–25 proc.<sup>1</sup>. Wysoki poziom pożyczek straconych, czyli tzw. NPL (non-performing loan) potwierdza również raport przygotowany przez Polski Związek Instytucji Pożyczkowych i Fundację Rozwoju Rynku Finansowego „Sektor pożyczek pozabankowych – dwie strony rynku”, który stwierdza, że w firmach zrzeszonych w PZIP odsetek pożyczek straconych w 2017 r. wynosił 17 proc., a w firmach reprezentowanych przez FRRF spadł z poziomu 16,3 proc. w 2016 r. do 15 proc. w 2017 r.<sup>2</sup>.

### **Pracując nad rozwiązaniami**

W związku z powyższym zasadny byłby apel o pracę nad rozwiąza-

niami, które to ryzyko ograniczą. W tym zakresie dużo mógłby zrobić ustawodawca, który powinien poważnie rozważyć udostępnienie informacji zawartej w bazie PESEL dla podmiotów udzielających kredytu konsumenckiego. Możliwość weryfikacji klienta w powyższej bazie w sposób znaczący ograniczyłaby ilość wyłudzonych kredytów dzięki analizie miejsca zameldowania lub aktualności dowodu osobistego wnioskodawcy.

Warto byłoby również rozważyć wprowadzenie rejestru osób ubezwłasnowolnionych, który powinien funkcjonować w ramach bazy PESEL. Informacja o ubezwłasnowolnieniu nie jest umieszczania na dowodzie osobistym czy innych dokumentach, którymi na co dzień posługują się osoby ubezwłasnowolnione. Powyższe powoduje, że stosunkowo łatwo im starać się o pożyczkę. Osoby takie zazwyczaj są nieświadome tego, co robią, a przede wszystkim nie zdają sobie sprawy z konsekwencji podjętych czynności. W związku z powyższym możliwość zweryfikowania tego, czy konsument jest ubezwłasnowolniony, byłoby niewątpliwie z korzyścią również dla tych osób.

Pełną ocenę zdolności kredytowej klientów utrudnia również rozproszenie informacji gospodarczej. Obecnie często mówi się o konieczności konsolidacji na rynku instytucji pożyczkowych, jednak uważam, że powyższe będzie czekało również biura informacji gospodarczej. Pomimo tego, że podmioty te przekazują coraz szersze dane, to obecne rozproszenie informacji na wiele baz bardzo utrudnia uzyskanie kompleksowej informacji o danym kliencie. Dlatego konieczne jest zacieśnienie współpracy pomiędzy podmiotami udzielającymi informacji gospodar-

czej i zastanowienie się nad wprowadzeniem systemowych rozwiązań w tym zakresie. Efekt taki mogłoby przynieść umożliwienie szerszego przepływu informacji pomiędzy bazami poszczególnych podmiotów.

### **Wyzwanie**

Należy dodać, że dla sektora pożyczkowego zmniejszenie szkodowości portfela może być jednym z najważniejszych wyzwań, tym bardziej że obecne inicjatywy ustawodawcze dotyczące liberalizacji upadłości konsumenckiej oraz zmiany w postępowaniu cywilnym mogą spowodować, że konieczne stanie się udzielanie pożyczek konsumentom, którzy będą dawali pewność spłaty swojego zobowiązania.

1. *Uzasadnienie do Rządowego projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy – Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw; druk nr 3460; <http://www.sejm.gov.pl/Sejm7.nsf/druk.xsp?nr=3460>.*

2. *Raport przygotowany przez Polski Związek Instytucji Pożyczkowych i Fundację Rozwoju Rynku Finansowego: „Sektor pożyczek pozabankowych – dwie strony rynku”; <https://pzp.pl/aktualnosci/2019/3/41-firmy-pozyczkowe-nie-tak-dochodowe-i-dla-starych-klientow-raport-sektor-pozyczek-pozabankowych-dwie-strony-ryнку>.*



**Dla sektora pożyczkowego zmniejszenie szkodowości portfela może być jednym z najważniejszych wyzwań.**

## Pamiętać o podstawowych zasadach

**Na naszym rynku działa co raz więcej podmiotów, które zajmują się pożyczaniem pieniędzy. Instytucje pożyczkowych i banków działających w Polsce jest już ponad 1000. Jak sprawdzić firmę, z której usług chcemy skorzystać i na co zwrócić uwagę w przedstawionej ofercie pożyczki? Wbrew pozorom wystarczy pamiętać tylko o kilku podstawowych zasadach.**



**Dorota Grochocka**

Head of Customer Care & Collections,  
hapipożyczki

Nasz rynek finansowy daje konsumentom coraz większe możliwości wyboru. Jest na nim coraz więcej ciekawych produktów finansowych – od kredytów, pożyczek, lokat, kart płatniczych po linie kredytowe i dające wiele dodatkowych możliwości rachunki. Ogromny wybór dotyczy nie tylko produktów, ale także instytucji, z których usług klient może korzystać. Na koniec zeszłego roku w naszym kraju działało 612 banków (32 banki komercyjne i 549 banków spółdzielczych). Podobnie wygląda rynek instytucji pożyczkowych – w rejestrze prowadzonym przez KNF jest obecnie ponad 470 firm. To powoduje, że klienci aktywnie korzystają z możliwości, jakie daje im rynek, zarówno jeśli chodzi o bankowe kredyty konsumpcyjne,

jak i pożyczki udzielane przez firmy pożyczkowe. W połowie tego roku w bazie BIK było ponad 15,3 mln klientów obu sektorów, bankowego i pożyczkowego, którzy posiadali czynne zobowiązanie. Kwota pożyczonych pieniędzy sięgała prawie 650 mld złotych i wzrosła w ciągu roku o 40 mld złotych. Same firmy pożyczkowe w I półroczu tego roku zaraportowały udzielenie 1,4 mln pożyczek na łączną kwotę 3,7 mld zł. Zdecydowana większość, bo około 75 proc. z tych kilkuset milionów klientów, korzysta równoległe z usług zarówno firm pożyczkowych, jak i banków. To, co wyróżnia firmy pożyczkowe, to bardzo często elastyczne podejście do potrzeb pożyczkobiorców. Zazwyczaj też proces udzielania pożyczki trwa krócej niż w banku i jest dużo prostszy dla klienta. Aktualna oferta firm pożyczkowych skupia się zasadniczo na dwóch typach produktów – tzw. chwilówkach, czyli pożyczkach krótkoterminowych i pożyczkach ratalnych. Niezależnie od typu wybranego produktu konsumenci powinni zwrócić uwagę na rzeczy zupełnie podstawowe, takie jak: wiarygodność firmy, z usług której chcą skorzystać, zapisy w umowach

i podejście do klienta związane z obsługą i ofertą.

### **Po pierwsze – sprawdzić wiarygodność**

Aby mieć pewność, że dana firma pożyczkowa jest godna zaufania, po pierwsze warto sprawdzić, ile informacji na jej temat można znaleźć na stronie internetowej. Powinny być na niej adres siedziby, numer telefonu i inne dane kontaktowe, często są także przedstawione osoby zarządzające. Każda firma, która chce prowadzić tego typu działalność, musi być na liście Instytucji Pożyczkowych prowadzonej przez KNF. Warunkiem umieszczenia firmy na liście KNF jest spełnienie określonych warunków, na przykład osoby prowadzące firmę pożyczkową nie mogą być karane, firma musi być spółką akcyjną lub z ograniczoną odpowiedzialnością, musi też dysponować odpowiednim kapitałem. KNF prowadzi także drugą listę, jest to lista ostrzeżeń publicznych. Znajdą się na niej wszystkie firmy, co do których regulator ma zastrzeżenia. Wpis na listę ostrzeżeń KNF oznacza, że nie powinniśmy korzystać z usług znajdującej się na niej firmy. Obie listy są dostępne na stronach internetowych Komisji Nadzoru Finansowego. Opinie oczywiście warto szukać także w Internecie, w obecnych czasach jest to podstawowe narzędzie weryfikacji i zbierania informacji o produkcie czy usłudze. Dotyczy to także firm i produktów finansowych.

### **Po drugie – przeczytać umowę**

Absolutnie podstawową kwestią jest czytanie umowy o pożyczkę i sprawdzenie jej zapisów. Wszystkie profesjonalne firmy pożyczkowe udostępniają wzór takiego dokumentu na swoich stronach internetowych. W formularzu informacyjnym można sprawdzić najważniejsze informacje dotyczące zobowiązania – jego koszt, długość, zasady i warunki spłaty, a także szczegóły dotyczące dodatkowych kosztów w przypadku nieterminowej spłaty. Szczególną uwagę trzeba zwrócić na wszystkie opłaty i prowizje, a także przeczytać, jakie jest RRSO (Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania) pożyczki. Jest to procentowy wskaźnik, który najlepiej pozwoli porównać koszt różnych pożyczek. Pokazuje on całość kosztów, jakie trzeba ponieść – odsetki prowizję, a także ubezpieczenie czy inne opłaty manipulacyjne. Im RRSO jest niższe, tym niższy jest koszt pożyczanych pieniędzy. Jeśli którejkolwiek z wymienionych informacji nie ma w umowie pożyczki otrzymanej do podpisania, trzeba omijać taką firmę szerokim łukiem. Dodatkowo czytając swoją umowę trzeba mieć pewność, że wszystkie zapisy są zrozumiałe. Nigdy nie wolno podpisywać umowy, która jest niejasna lub niezrozumiała. Jeśli pojawiają się wątpliwości, warto wykonać telefon do działu obsługi klienta i dopytać o szczegóły.

### **Po trzecie – pozytywne podejście do klienta**

Jednym z istotnych kryteriów wyboru firmy pożyczkowej jest jej podejście do obsługi klienta. Dzisiaj dostępne są na rynku oferty instytucji finansowych, które na pierwszy miejscu stawiają dbanie o zadowolenie klienta, a także elastyczne podejście na każdym etapie spłacania pożyczki. Przykładowo możliwe jest skorzystanie z opcji odroczenia startu spłaty pożyczki, przesunięcie terminu spłaty raty, a także tzw. wakacje kredytowe (możliwość zawieszenia spłaty pożyczki na pewien czas). Mimo że najważniejszym i najczęściej brany pod uwagę czynnikiem przy pożyczaniu pieniędzy jest koszt pożyczki, warto zwrócić uwagę także na rozwiązania pozwalające łatwiej poradzić sobie ze spłatą lub bieżącą obsługą pożyczki w różnych życiowych sytuacjach.

### **Podsumowanie**

Korzystając z usług finansowych warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach, które pozwolą na dokonanie właściwego wyboru. Przede wszystkim chodzi o wybieranie sprawdzonych i wiarygodnych instytucji finansowych i dokładne czytanie umowy. Stosowanie się do tych podstawowych rad zagwarantuje wybranie właściwej firmy i oferty. Mimo że zwykle pożyczki zawierane są na krótki okres, to warto poświęcić trochę więcej czasu na spokojne przeanalizowanie dostępnych na rynku ofert.