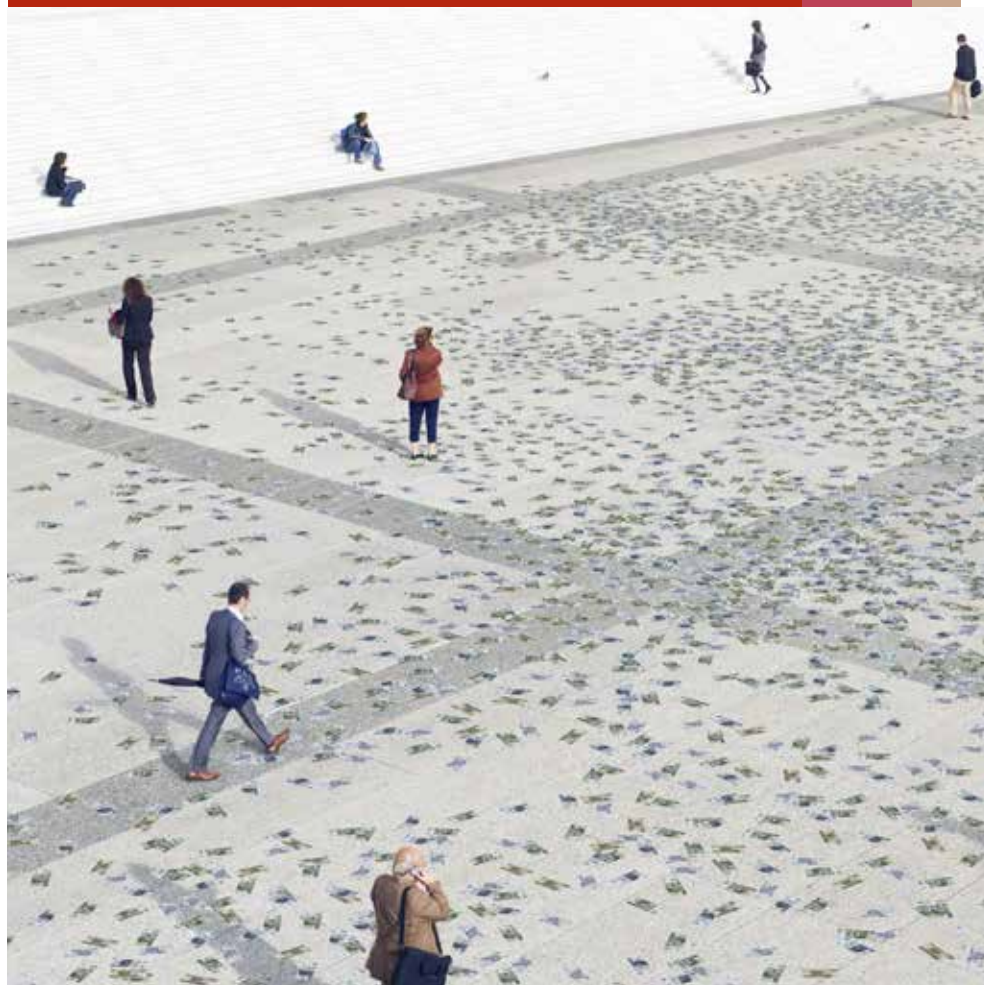


Rynek firm pożyczkowych w Polsce



Spis treści

Wprowadzenie – wypowiedź prof. Witolda M. Orłowskiego, głównego doradcy ekonomicznego PwC w Polsce	04
1. Wstęp	06
1.1. Wprowadzenie	06
1.2. Zakres przedmiotowy raportu	08
2. Rynek i jego uczestnicy	11
2.1. Rynek pożyczek w Polsce	11
2.2. Rynek pożyczek – profil klienta	14
2.3. Model biznesowy firmy pożyczkowej	19
2.4. Segmentacja firm pożyczkowych	20
2.5. Wysokość i struktura kosztów pożyczek	25
3. Praktyki konsumenckie	30
3.1. Praktyki firm pożyczkowych w odniesieniu do klienta na podstawie badania typu „Tajemniczy Klient”	30
3.2. Odpowiedzialność po stronie firmy – kwestie formalne, procesy, procedury	32
3.3. Odpowiedzialność po stronie klienta – świadomość i wiedza	36
3.4. Jakość obsługi – dostarczenie informacji o produkcie, standard obsługi	38
4. Analiza systemów regulacji firm pożyczkowych w Polsce i za granicą – dobre praktyki	44
4.1. Licencjonowanie i nadzór	44
4.2. Ograniczenia Rocznej Rzeczywistej Stopy Oprocentowania	48
4.3. Regulacje dotyczące odpowiedzialności względem konsumentów	50
4.4. Windykacja należności	52
4.5. Kwestie związane z odstąpieniem od umowy	55
5. Podsumowanie – kluczowe wnioski dla rynku pożyczek w Polsce	56
6. Słownik pojęć	60

Wprowadzenie

– wypowiedź prof. Witolda M. Orłowskiego, głównego doradcy ekonomicznego PwC w Polsce

Oddajemy w Państwa ręce raport na temat działalności firm pożyczkowych w Polsce. Sektor ten, pomimo iż w odbiorze społecznym budzi często mieszane uczucia, jest istotnym uczestnikiem rynku finansowego w Polsce. Zapewnia on dostęp do usług finansowych dla tych konsumentów, dla których oferta bankowa z różnych powodów może być ograniczona lub mało atrakcyjna.

Wysokie koszty pożyczek udzielanych przez analizowane w tym raporcie firmy, często są przyczyną ich negatywnego odbioru społecznego. Wynikają one z tych samych przyczyn, dla których ich klienci nie są tak bardzo atrakcyjni dla sektora bankowego. Pożyczane kwoty są najczęściej niewielkie, co oznacza relatywnie wysokie koszty stałe, a grupa kliencka charakteryzuje się wyższym stopniem ryzyka. Banki, ze względu na konieczność ochrony wartości środków powierzanych im przez deponentów, nie mogą angażować się w tego typu działalność. Firmy pożyczkowe, które opisujemy w tym raporcie, ryzykują środki świadomych tego akcjonariuszy i wyższe ryzyko jest wpisane w ich model działania.

W niniejszym opracowaniu poddajemy działalność firm pożyczkowych w Polsce wieloaspektowej analizie. Celem tej analizy jest, po pierwsze, możliwie precyzyjne opisanie działania tego sektora, a po drugie – wskazanie potencjalnych skutków, jakie mogą przynieść różnego rodzaju rozwiązania regulacyjne. Raport w swej części analitycznej składa się więc z opisu rynku, na którym działają firmy pożyczkowe, a także z charakterystyki rozwiązań regulacyjnych obowiązujących w innych krajach oraz planowanych w Polsce.

W ramach opisu rynku nie tylko przedstawiona została charakterystyka klientów tych firm oraz działających na rynku modeli biznesowych, ale także, dzięki zastosowaniu techniki badawczej tzw. Tajemniczego Klienta, dokonany został opis rzeczywistej interakcji rynkowej pomiędzy firmami a ich klientami. Opis rozwiązań regulacyjnych nie tylko prezentuje informacje dotyczące istniejących i planowanych rozwiązań, ale także przedstawia pogląd samych zainteresowanych na planowane zmiany.

Przeprowadzona analiza doprowadziła do kilku podstawowych wniosków:

- na rynku firm pożyczkowych działają trzy segmenty firm różniące się w istotny sposób modelem biznesowym, co determinuje koszt i dostępność pożyczki dla klienta i tym samym różnorodną ofertę tych podmiotów kierowaną do rynku,
- większość z przebadanych przez nas firm stara się w sposób uczciwy i przejrzysty informować swoich klientów o kosztach i innych warunkach udzielanych pożyczek, co nie oznacza, że wszyscy klienci są rzeczywiście w stanie w pełni zrozumieć znaczenie przedstawianych im zapisów umownych,
- ewentualne zmiany regulacyjne powinny brać pod uwagę powyższe punkty – tak, by planowane regulacje z jednej strony chroniły prawa klienta i uczciwą konkurencję, a z drugiej strony nie doprowadziły do likwidacji rynku,
- dodatkową, acz istotną rolę dla rynku pożyczek może mieć, poza ewentualnymi zmianami legislacyjnymi, samoregulacja firm pożyczkowych, na przykład w zakresie opracowania kodeksu postępowania wobec klienta dla całej branży, a także akcji edukacyjnej prowadzonej wśród klientów firm.

Mamy nadzieję, że przedstawione poniżej wyniki analizy oraz płynące z niej wnioski i rekomendacje będą istotnym materiałem informacyjnym uzupełniającym tocząca się obecnie dyskusję na temat optymalnych rozwiązań regulujących działalność firm pożyczkowych w Polsce.

1. Wstęp

1.1. Wprowadzenie Wprowadzenie i kontekst powstania raportu

Działalność firm pożyczkowych oraz innych podmiotów funkcjonujących – zarówno legalnie, jak i poza prawem – na rynku finansowym w Polsce stanowi jeden z tematów podejmowanych przez media oraz instytucje rządowe po głośnym upadku firmy Amber Gold. Równocześnie tematem często podejmowanym w dyskusji publicznej jest trudność pozyskiwania środków finansowych przez gospodarstwa domowe w wyniku kryzysu trwającego na światowych rynkach finansowych.

W ostatnich miesiącach pojawiło się wiele publikacji oraz raportów opracowanych czy to przez podmioty administracji publicznej, czy to przez organizacje pozarządowe. Zazwyczaj jednak opis rynku w nich zawarty obejmuje wybrany wymiar tematyczny, np. praktyki reklamowe, lub wybrane podmioty i segmenty rynku. Najczęściej podejmowanymi tematami związanymi z branżą są m.in.: ustawowy limit oprocentowania, profil klienta i jego sytuacja finansowa, metody i koszty windykacji pożyczki, opłaty stosowane przez firmy udzielające pożyczek, a także naruszenia innych przepisów lub dobrych praktyk związanych z relacją pożyczkodawca-konsument.

Niniejszy raport ma być w zamyśle wkładem do debaty publicznej w Polsce na temat przyszłości funkcjonowania rynku firm pożyczkowych. Jednocześnie jest przybliżeniem i wzbogaceniem dyskusji podejmowanej w poszczególnych krajach Unii Europejskiej w obszarze regulacji firm pożyczkowych. Polski rząd, organy regulujące rynek oraz inni interesariusze funkcjonujący na szeroko rozumianym rynku finansowym prowadzą od kilkunastu miesięcy dyskusję na temat nowych rozwiązań regulacyjnych związanych z działaniem podmiotów udzielających pożyczek z kapitałów własnych. Podmioty te aktualnie nie są objęte całościowym systemem regulacji i nadzoru ostrożnościowego

sprawowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: KNF), tak jak banki, instytucje płatnicze oraz społeczne kasy oszczędnościowo-kredytowe (dalej: SKOK). Podlegają one natomiast regulacjom organów chroniących konsumenta, czyli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów chroniących dane osobowe, czyli Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (dalej: GIODO) oraz instytucji nadzorujących realizację przez zobowiązane podmioty przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, tj. Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (dalej: GIIF). Dlatego raport ten stawia sobie za cel opisanie sektora pożyczek przedstawionego w kolejnych rozdziałach poprzez:

- charakterystykę i kontekst funkcjonowania rynku pożyczek,
- opis głównych segmentów podmiotów funkcjonujących na tym rynku oraz wskazanie ich cech charakterystycznych,
- profil konsumenta – klienta firm pożyczek,
- praktyki udzielania pożyczek w wybranych aspektach przez wybrane segmenty firm i odniesienie ich do obowiązujących przepisów oraz komunikacji kierowanej przez firmy do rynku,
- wyniki analizy wybranych aspektów regulacji dotyczących funkcjonowania branży w Polsce oraz innych wybranych krajach,
- wyniki analizy kluczowych obszarów potencjalnych regulacji dla branży pożyczek w Polsce.

Taki zakres tematyczny oraz poniżej przedstawione podejście do przygotowania raportu pozwoli przedstawić kluczowym odbiorcom publikacji przejrzysty obraz rynku pożyczek oraz możliwych obszarów, które mogłyby zostać poddane regulacjom lub nadzorowi. Raport został przygotowany zarówno z myślą o przedstawicielach instytucji publicznych (rząd, urzędy nadzorujące – KNF,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta (UOKiK), a także NBP jako instytucja odpowiedzialna za stabilność finansową) decydujących o przyszłości funkcjonowania tej części rynku finansowego, jak i z myślą o innych podmiotach, chociażby takich jak branżowe izby gospodarcze lub zrzeszenia firm. Mamy nadzieję, że niniejszy dokument wzbogaci dyskusję wokół wypracowywanych

aktualnie rozwiązań legislacyjnych, które umożliwią funkcjonowanie podmiotów w tej branży w sposób konkurencyjny, a przy tym bezpieczny dla klientów oraz – w szerszej perspektywie – sprzyjający stabilności systemu finansowego oraz minimalizujący skalę wykluczenia finansowego w społeczeństwie.

Założenia do opracowania raportu

Dla zapewnienia wiarygodności przedstawionych danych i analiz, przy opracowywaniu niniejszej publikacji przyjęto określone zasady pracy. Celem takich działań była ważna przesłanka, aby niniejszy raport był:

- niezależny – raport został przygotowany przez podmiot zewnętrzny niebędący uczestnikiem rynku pożyczek – firmę PwC,
- obiektywny – opracowanie prezentuje sytuację na rynku bez przedstawiania oceny oraz bez osądów poszczególnych podmiotów funkcjonujących w branży,
- konstruktywny – publikacja identyfikuje obszary tematyczne istotne dla potencjalnych rozwiązań regulacyjnych w sektorze pożyczek w Polsce.

Wybrane założenia raportu zostały skonsultowane z wybranymi interesariuszami zainteresowanymi sposobem funkcjonowania i przyszłej regulacji rynku pożyczek. Ostateczny kształt raportu jest wynikiem niezależnej decyzji PwC, a przeprowadzone konsultacje miały na celu weryfikację czy opracowanie obejmuje istotne kwestie biznesowe, społeczne i regulacyjne z punktu widzenia poszczególnych interesariuszy. Przygotowując raport PwC zastosowało szereg technik badania rynku, omówionych szczegółowo w dalszych sekcjach. Na potrzeby publikacji m.in. przeprowadziło analizy danych dostępnych publicznie, dokonało niezależnych badań praktyk rynkowych w segmencie firm pożyczkowych za pomocą badania typu „Tajemniczy Klient” (ang. *Mystery Shopper*), przeprowadziło ankietę skierowaną do firm pożyczkowych, a także dokonało na jej podstawie analiz jakościowych i obliczeń ilościowych, które pozwoliły rozwinąć poszczególne fragmenty raportu.

Dla zachowania szerokiego i wyważonego spojrzenia na analizowany i opisywany temat, PwC zaprojektowało i przeprowadziło w ramach przygotowań raportu:

- jakościowo-ilościowe badanie polskiej branży pożyczek wykonane z wykorzystaniem specjalnie skonstruowanej ankiety skierowanej do kilkudziesięciu podmiotów stanowiących istotną część rynku firm pożyczkowych i działających w trzech objętych raportem segmentach (patrz rozdział 2.4). PwC otrzymało w badaniu kilkanaście odpowiedzi, w tym 7 wypełnionych ankiet, w tym jedną przesłaną przez jedną z organizacji branżowych w imieniu kilku firm,
- jakościowo-ilościową ankietę skierowaną do ekspertów sieci firm PwC dotyczącą m.in. wybranych aspektów regulacyjnych dotyczących podmiotów funkcjonujących na rynkach pożyczek w wybranych krajach (patrz rozdział 4),
- badanie typu „Tajemniczy Klient” zrealizowane przez firmę zewnętrzną dla dwóch profili pożyczkobiorców w trzech zdefiniowanych przez raport segmentach rynku. Badanie polegało na symulacji czynności zaciągnięcia pożyczki przez konkretne osoby fizyczne, analizie procesu udzielenia pożyczki oraz finalnego odstąpienia od umowy (patrz rozdział 3). Umożliwiło to szczegółową analizę procesu w odniesieniu m.in. do: komunikacji na temat oferty, warunków udzielenia pożyczki oraz obowiązującego prawa.

Kolejne fragmenty wstępu do raportu dedykowane będą opisowi rynku oraz jego charakterystykom. Brak jednej wspólnej definicji rynku pozabankowych usług

1.2. Zakres przedmiotowy raportu

finansowych często prowadzi do niejasności oraz do błędnego klasyfikowania firm udzielających pożyczki. W dyskusji publicznej firmy pożyczkowe często klasyfikowane są w tej samej kategorii przedsiębiorstw, co tzw. „parabanki”. Z kolei brak doprecyzowanego i uzgodnionego na rynku i w literaturze przedmiotu zakresu terminu „parabank” prowadzi do mylnego rozumienia działalności firm udzielających pożyczek. Dlatego też szczegółowe zdefiniowanie rynku firm pożyczkowych oraz wyodrębnienie go z szerokiej kategorii usług finansowych jest szczególnie istotne dla dalszej analizy.

Problem staje się bardziej złożony przy analizie międzynarodowych przepisów regulujących ten rynek. Występujący często w kontekście dyskusji o nieregulowanym segmencie firm pożyczkowych, czy – szerzej – nieregulowanym rynku finansowym angielski termin „*shadow banking*” (często tłumaczone na język polski jako „bankowość równoległa”) jest rozumiany w każdym kraju inaczej. Na przykład w krajach anglosaskich, a także w znacznej mierze w opracowaniach Komisji Europejskiej (Zielona księga na temat bankowości równoległej), segment ten jest definiowany jako „system pośrednictwa kredytowego”, który obejmuje podmioty i działania pozostające poza tradycyjnym systemem bankowym (w tym firmy pośrednictwa kredytowego, fundusze arbitrażowe – *hedge funds*, spółki specjalnego przeznaczenia). Rzadko w krajach o rozwiniętych rynkach finansowych (zwłaszcza anglosaskich) termin ten dotyczy firm rynku pozabankowych usług finansowych – ograniczonych wyłącznie do działalności nieregulowanych firm udzielających pożyczek osobom fizycznym.

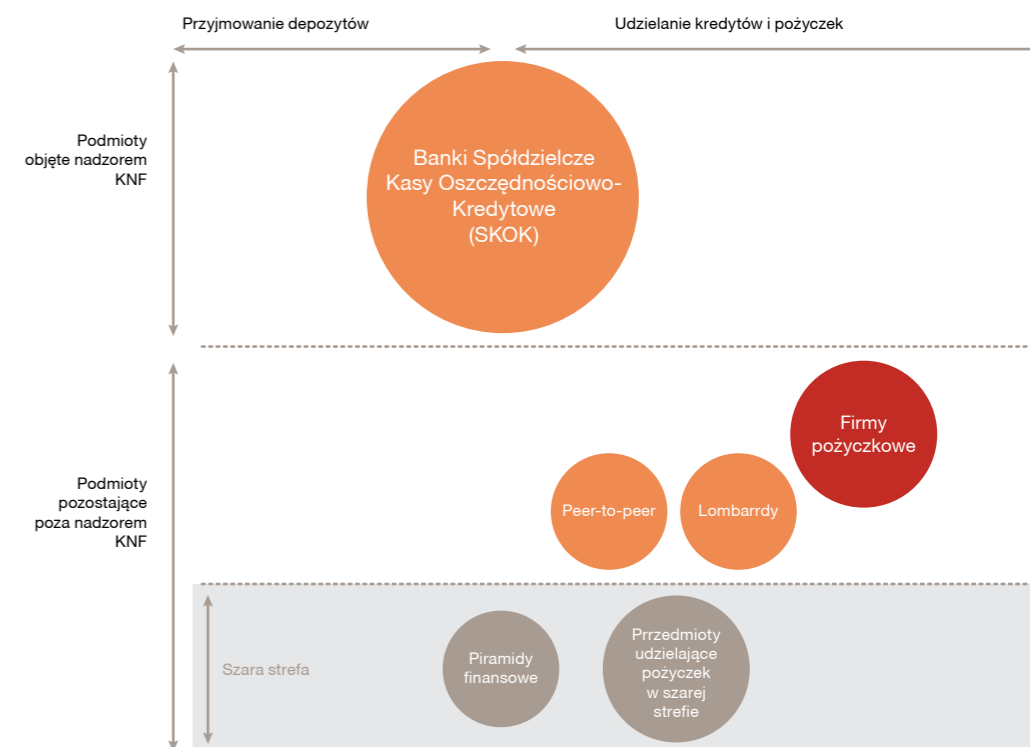
W niniejszym raporcie analizie poddano wyłącznie podmioty udzielające konsumentom pożyczek działające jako spółki osobowe lub kapitałowe, finansowane zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i nie finansujące swojej działalności depozytami.

W debacie publicznej w Polsce terminy „*shadow banking*”, „bankowość równoległa” oraz „parabanki” są używane zamiennie, często niespójnie i nieprecyzyjnie. I tak raz przez „*shadow banking*” określane są podmioty nieregulowane (ale często stosujące wysokie wewnętrzne standardy kredytowe), udzielające pożyczek, działające w Polsce i będące częścią międzynarodowych grup bankowych. Takie spółki, udzielające pożyczek nie z polskich depozytów, lecz bezpośrednio przez zagraniczną grupę bankową, były przedmiotem krytycznych wypowiedzi (i działań) niektórych instytucji określających je jako „podmioty szarej strefy bankowej”, czyli „*shadow banking*”, realizujące rzekomy arbitraż regulacyjny². Etykietowanie jest stosowane także w stosunku do firm pożyczkowych nie powiązanych z bankami, które także są zaliczane do „*shadow banking*”, a mianowicie „parabanków”. Oba te terminy mają w debacie publicznej nieostre definicje i generalnie negatywny wydźwięk.

Zgodnie z Zieloną Księgą Komisji Europejskiej, termin „*shadow banking*” oznacza również (obok innych podmiotów typu *hedge funds*, SPV itp.) „firmy udzielające pożyczek bądź kredytów, nieregulowane w ramach sektora bankowego” – co w praktyce oznacza zaliczenie do szeroko pojętego „*shadow banking*” również firm udzielających pożyczek.

Wykres 1 ilustruje zakres przedmiotowy niniejszego raportu od strony regulacyjnej. Działalność w sektorze usług finansowych skierowanych do konsumentów została podzielona na dwa główne segmenty: działalność opierającą się na przyjmowaniu depozytów oraz działalność koncentrującą się

Wykres 1. Usługi finansowe w Polsce dla klientów indywidualnych



Źródło: Opracowanie własne PwC

3. Zgodnie z definicją zawartą w Art. 4 Rozporządzenia w sprawie Wymogów Kapitałowych (CRR) Parlamentu Europejskiego, które będzie obowiązywać we wszystkich krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, „instytucja kredytowa” oznacza przedsiębiorstwo, którego działalność polega na przyjmowaniu depozytów lub innych funduszy podlegających zwrotowi od klientów (ang. *from the public*) oraz na udzielaniu kredytów na swój własny rachunek

na udzielaniu pożyczek i kredytów ze środków własnych.

Przez „działalność bankową” rozumiane jest wykonywanie czynności bankowych obciążających ryzykiem zebrane od szeroko rozumianych klientów³ środki, które zostały powierzone bankowi pod tytułem zwrotnym, co implikuje konieczność reglamentowania i objęcia ścisłym nadzorem działalności tego typu. W obecnym stanie prawnym do kategorii podmiotów, które podlegają nadzorowi KNF należą banki, a także SKOK-i, banki spółdzielcze oraz podmioty rynku kapitałowego, ubezpieczeniowego, emerytalnego i firmy zajmujące się świadczeniem usług płatniczych.

Wśród podmiotów udzielających pożyczki pozostających poza nadzorem KNF znajdują się lombardy, portale społecznościowe, na których osoby fizyczne pożyczają sobie nawzajem pieniądze bez udziału instytucji finansowych (ang. *peer-to-peer lending*) oraz właśnie firmy pożyczkowe będące tematem niniejszego raportu.

Ze względu na istotne odmienności zarówno modelu biznesowego lombardu, jak i zjawiska udzielania pożyczek między równorzędnymi podmiotami bez udziału pośredników, od modelu firm udzielających pożyczek (w pierwszym przypadku istotną różnicą jest fakt, że lombard udziela pożyczek zabezpieczonych zastawem, w drugim

2. Rynek i jego uczestnicy

2.1. Rynek pożyczek w Polsce

5. J. Czapirski, T. Panek (red.), *Diagnoza Społeczna 2013*, Warszawa, 2013 – ogólnopolskie badanie panelowe warunków i jakości życia Polaków realizowane przez zespół naukowców pod kierownictwem prof. Janusza Czapirskiego oraz prof. Tomasza Panka od ponad 10 lat

6. *Raport o Sytuacji Banków w 2012 roku*. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa, 2013

7. *Ibidem*

Podmioty udzielające pożyczek konsumenckich w przeciwieństwie do banków nie podlegają nadzorowi finansowemu. Nie są również zobowiązane do publikacji informacji innych niż wymagane prawem i dotyczących ich działalności jako podmiotów gospodarczych podstawowej, np. nie muszą publikować statystyk dotyczących liczby i wartości udzielanych pożyczek. Tylko część przedsiębiorstw działających na rynku jest zrzeszona w organizacjach branżowych. Pozostałe przedsiębiorstwa prowadzą często działalność o zasięgu lokalnym, nie uczestnicząc w takich inicjatywach. Wszystko to sprawia, że niemożliwe jest uzyskanie pełnej informacji na temat wielkości całego rynku. Możliwe jest tylko szacowanie skali działalności tych przedsiębiorstw.

Porównując rynek bankowy z rynkiem firm pożyczkowych należy mieć świadomość pewnych naturalnych ograniczeń informacyjnych oraz różnic w modelach biznesowych. Przede wszystkim, dane dotyczące banków, jako podmiotów szczegółowo regulowanych, są na bieżąco monitorowane i upubliczniane. Z kolei firmy pożyczkowe, jako podmioty nieobjęte specjalnymi wymogami raportowymi mają dużą swobodę w zakresie prezentacji swoich danych. W statystykach sektora bankowego znajdziemy m.in. szczegółowe informacje dotyczące całkowitego stanu zadłużenia gospodarstw domowych z tytułu kredytów konsumpcyjnych na koniec każdego miesiąca. Z kolei firmy pożyczkowe upubliczniające dane dotyczące swojej działalności skupiają się np. na prezentowaniu wartości pożyczek udzielonych w pewnym – najczęściej rocznym - okresie. Dodatkowo porównań nie ułatwia fakt istotnej różnicy w średnim okresie finansowania oraz średniej wartości pojedynczej umowy. Wszystkie dokonywane porównania tych dwóch rynków są jedynie pewnymi szacunkami, a wyniki zależą od podejścia, tj. skupieniu na wartości nowej sprzedaży, czy na stanie zadłużenia.

Zgodnie z *Diagnozą Społeczną 2013*⁵, około 0,7% całkowitej wielkości zobowiązań Polaków pochodzi z firm udzielających pożyczek, a 97,0% z banków. Ogólna wartość należności banków od gospodarstw domowych w pierwszych trzech kwartałach 2013 roku według danych KNF wyniosła około 534-554 mld PLN. Korzystając z tych danych, zadłużenie wobec firm pozabankowych w 2013 roku można oszacować w przybliżeniu na około 3,0-4,0 mld PLN. Według naszych analiz firmy objęte zakresem niniejszej publikacji obejmują około 80% szacowanej wartości pożyczek. Wynik ten jest dowodem na ogromną różnicę pomiędzy skalą działalności kredytowo-pożyczkowej banków i firm pożyczkowych w Polsce. Podkreślili to również twórcy *Diagnozy Społecznej*, którzy napisali o przesadzonych doniesieniach medialnych sugerujących wysokie obciążenia gospodarstw domowych zadłużających się poza sektorem bankowym. Dominującą rolę banków na rynku pożyczek dla osób fizycznych podkreśla również Komisja Nadzoru Finansowego⁶. Jednocześnie pożyczki udzielne przez firmy pożyczkowe, jako jeden ze sposobów finansowania się gospodarstw domowych, stały się komplementarną częścią rynku usług finansowych istotnych z punktu widzenia rozwoju gospodarki.

Oszacowana poniżej wielkość rynku zbliżona jest do wartości prezentowanych przez KNF w 2013 roku, która określiła całkowitą skalę działania firm pożyczkowych na około 3-4 mld PLN w skali roku⁷.

Analiza wartości pożyczek udzielonych przez firmy zrzeszone w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (KPF) na przestrzeni ostatnich lat pozwala na stwierdzenie, że nieregulowany rynek pożyczek konsumenckich cechuje stabilny wzrost przerwany jedynie w roku 2009.

Do końca 2008 roku rynek kredytów konsumpcyjnych dla klientów indywidualnych

podmioty pożyczają sobie środki finansowe samodzielnie), obie te kategorie zostały wyłączone z dalszego opracowania.

Tak określony zakres badawczy pozwala skupić się na rynku podmiotów prowadzących legalną działalność polegającą na udzielaniu konsumentom pożyczek, regulowaną przez przepisy prawa cywilnego ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o kredycie konsumenckim, ale nieobjętą nadzorem finansowym KNF i regulacjami ustawy Prawo Bankowe.

Dodatkowo w zakresie niniejszej analizy mieszczą się podmioty w większości przypadków oferujące pożyczki, które konsumenci wykorzystują na zaspokojenie codziennych potrzeb życiowych lub na pokrycie jednorazowych wydatków. Tego rodzaju instrumenty charakteryzują się stosunkowo niską wartością jednostkową (w porównaniu do długoterminowych kredytów udzielanych przez banki) i stanowią niewielki odsetek wszystkich usług finansowych kierowanych do konsumentów. Nie podlegają również pod przepisy ustawy Prawo bankowe i nie są obecnie regulowane przez KNF, dzięki czemu nie muszą spełniać szczegółowych i restrykcyjnych wymogów oceny ryzyka kredytowego i oceny zdolności kredytowej (m.in. zalecanych przez KNF w Rekomendacji T), przez co poziom wiarygodności kredytowej klientów tych podmiotów może (ale nie musi) być niższy niż

od klientów banków.

Firmy pożyczkowe muszą jednak stosować się do przepisów zawartych ustawie o kredycie konsumenckim (w tym ogólnie sformułowanego wymogu badania ryzyka kredytowego⁴) oraz spełniać wymogi prowadzenia działalności gospodarczej, w tym liczne obowiązki określone w przepisach obowiązujących podmioty gospodarcze, takie jak Ustawa o ochronie danych osobowych oraz Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Wszystkie te przepisy mają wpływ na proces obsługi klienta i są formą regulacji.

Podsumowując, zakres przedmiotowy niniejszego raportu obejmuje tylko firmy pożyczkowe, przez które rozumie się podmioty udzielające konsumentom pożyczek, nieprzyjmujące depozytów i pozostające poza nadzorem KNF na terenie Polski.

4. W dyrektywie o kredycie konsumenckim mowa jest o badaniu zdolności kredytowej, podczas gdy polska transpozycja dyrektywy wprowadziła pojęcie badania ryzyka kredytowego klientów

Tabela 1. Zadłużenie osób fizycznych udzielonych przez banki i firmy pożyczkowe w 2013 roku (w mld PLN)

Całkowite zadłużenie gospodarstw domowych w bankach*	543,2
Zadłużenie gospodarstw domowych w bankach z tytułu kredytów konsumpcyjnych*	122,7
Zadłużenie gospodarstw domowych w firmach pożyczkowych**	4,0

*Wartość średnia za Q3 2013 na podstawie danych KNF, zagregowane dane miesięczne sektora bankowego
 **Szacunki PwC na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013 i KNF

w Polsce (obszar rynku usług finansowych – domena działalności banków) rozwijał się bardzo dynamicznie. Na przestrzeni lat 2008/2009 doszło do strukturalnych zmian źródeł finansowania konsumpcji, która – wspierana do tego czasu kredytem – zaczęła być finansowana środkami z oszczędności. Oznaczało to zmniejszenie popytu zarówno na kredyty jak i pożyczki.

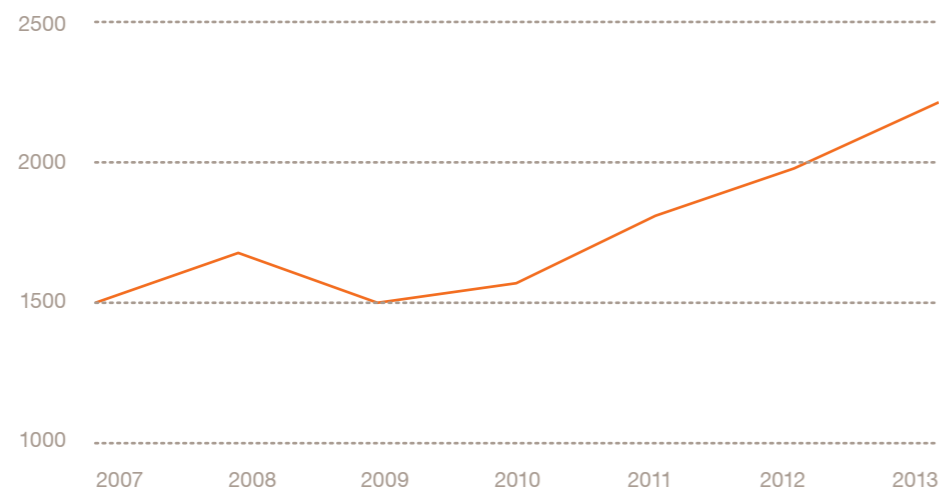
Wzrost wartości pożyczek na rynku nieregulowanym po roku 2009 mógł być wynikiem działań samoregulacyjnych banków, które w związku z globalnym kryzysem finansowym zastrzyły procedury oraz ograniczyły podaż kredytów. Dodatkowo, uchwalona w 2011 roku Rekomendacja T, poprzez wprowadzenie m.in. zaostrzonych kryteriów oceny zdolności kredytowej (limit na wskaźnik DtI), mogła przyczynić się do migracji klientów o najniższym standingu finansowym z banków do podmiotów działających na rynku nieregulowanym.

Prawdopodobnie jednak wzrost wartości pożyczek udzielonych przez firmy pożyczkowe w mniejszym stopniu jest związany z nowymi regulacjami niż z rozwojem organicznym tego rynku.

Podobnie do wartości pożyczek udzielanych w ostatnich latach przez firmy zrzeszone w KPF kształtowała się liczba udzielonych przez nie pożyczek. Wartość ta oszacowana została na około 1 milion umów. Charakteryzuje ją niewielki spadek do 2009 roku i następnie następuje okres wzrostu. Informacje zawarte na Wykresach 2 i 4 wskazują na to, iż w analizowanym okresie przeciętna wartość pojedynczej pożyczki wahała się od 1500 do 1700 PLN i wykazywała nieznaczną tendencję rosnącą.

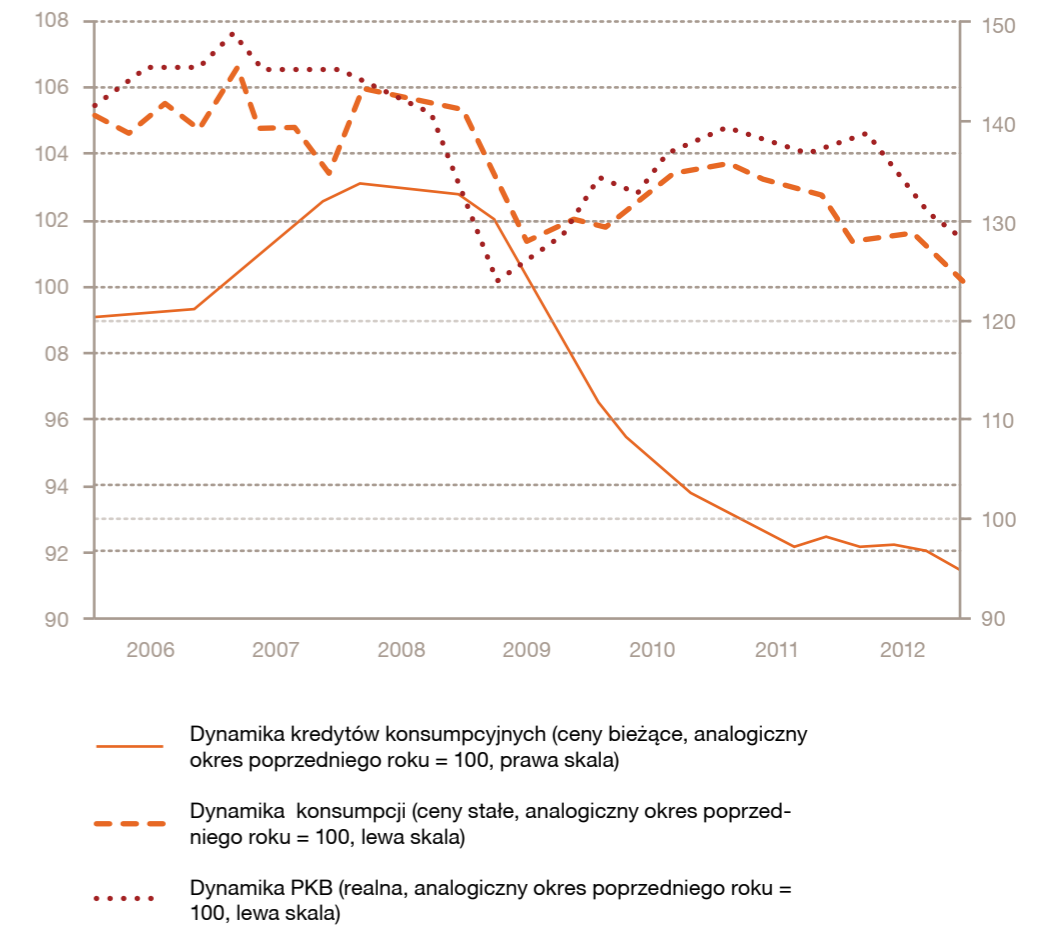
Dla porównania w przypadku kredytów gotówkowych (udzielanych przez banki) ponad 90% stanowią kwoty powyżej 3 tys. PLN⁸.

Wykres 2. Wartość pożyczek udzielonych przez firmy – członków KPF (w mln PLN)



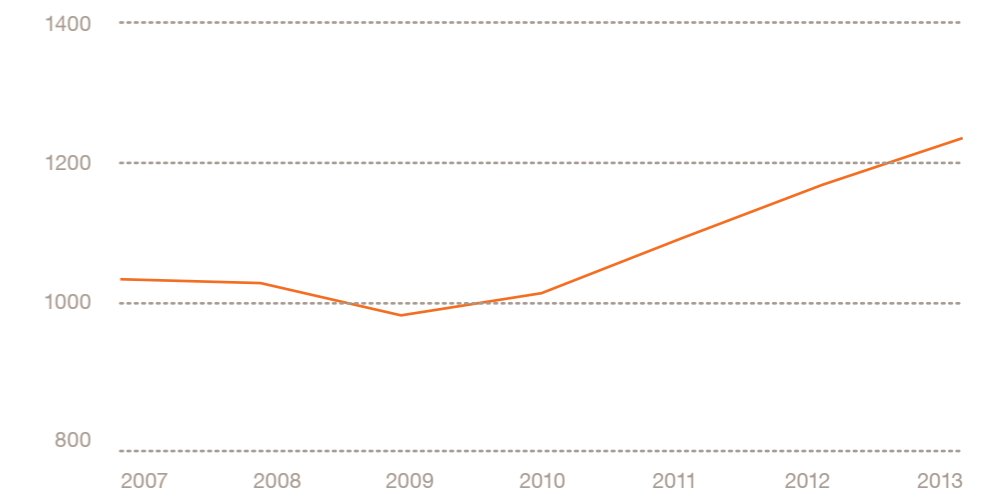
Źródło: Lata 2007-2011 – Rynek pożyczek niebankowych w Polsce, KPF; lata 2012-2013 – szacunki PwC

Wykres 3. Dynamika kredytów konsumpcyjnych na tle dynamik konsumpcji i PKB



Źródło: Raport o rynku Consumer Finance w Polsce, PwC, 2013

Wykres 4. Liczba pożyczek udzielonych przez firmy – członków KPF (w tys. szt.)



Źródło: Lata 2007-2011 – Rynek pożyczek niebankowych w Polsce, KPF; lata 2012-2013 – szacunki PwC

Wartość i liczba pożyczek udzielonych przez firmy pożyczkowe stanowią niewielką część całego rynku pożyczek. Zgodnie z szacunkami, zarówno wartość, jak i liczba pożyczek udzielonych w latach 2012 i 2013 charakteryzowały się tendencją wzrostową.

2.2. Rynek pożyczek – profil klienta

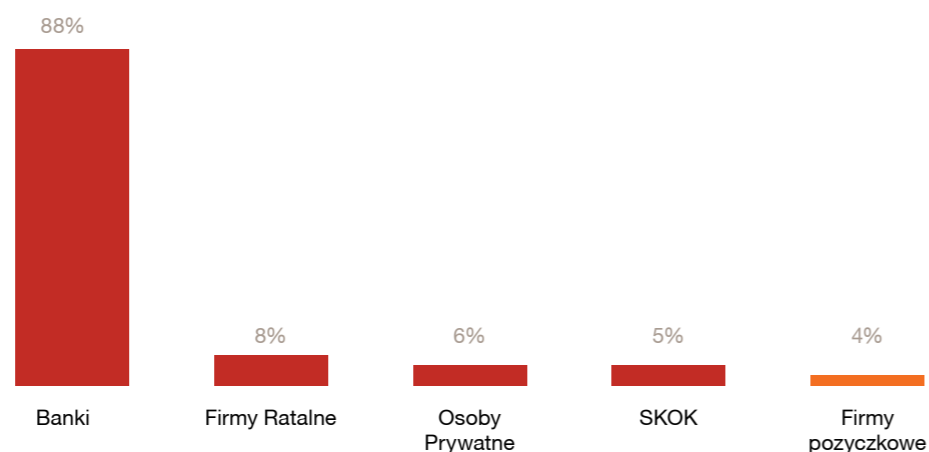
Według danych za pochodzących z Diagnozy Społecznej, ogólna liczba gospodarstw domowych w Polsce deklarujących posiadanie jakiegokolwiek zadłużenia wyniosła 37%. Najwięcej osób, bo aż 88% (patrz: Wykres 5.), deklaruje zadłużenie w bankach. Firmy pożyczkowe są według tych deklaracji na ostatnim miejscu i obejmują około 4% ogółu zadłużonych.

Biorąc po uwagę liczbę gospodarstw domowych w Polsce (około 13,5 mln), ogólny odsetek gospodarstw zadłużonych (37%) oraz udział gospodarstw zadłużonych w firmach pożyczkowych (4%), można obliczyć liczbę gospodarstw zadłużonych w tych firmach. Kalkulacja taka wskazuje, iż jest ich około 200 tysięcy. To mało, zważywszy, że według innych źródeł rynkowych⁹ firmy tego typu udzielają około 1,5-2 milionów pożyczek rocznie. Świadczy to albo o bardzo niskim przeciętnym okresie pożyczki – rzędu 1-2 miesięcy (jedno

gospodarstwo bierze kilka do kilkunastu pożyczek rocznie), albo o wysokiej skłonności do ukrywania faktu posiadania zadłużenia w firmach tego typu w badaniach społecznych.

Jeśli spojrzymy na podstawowe charakterystyki gospodarstw zadłużonych w firmach pożyczkowych i w innych instytucjach, to trudno zidentyfikować istotne różnice między nimi. Podobna jest struktura wykształcenia głównych żywicieli tych gospodarstw oraz miejsce zamieszkania. Jedynie nieco mniej osób (11% wobec 16%) zadłużonych w firmach pożyczkowych zamieszkuje największe polskie miasta (powyżej 500 tys. mieszkańców). Przedstawiciele gospodarstw zadłużonych w firmach pożyczkowych znacznie gorzej niż zadłużeni w innych instytucjach oceniają natomiast swoją sytuację finansową. Około 50% z nich stwierdza, że ledwo wiąże koniec z końcem (takie pytanie znajduje się

Wykres 5. Odsetek całkowitej liczby zadłużonych posiadających kredyty i pożyczki w instytucjach danego typu wg Diagnozy Społecznej 2013



Źródła: Panek, T., Białowolski, P., Kotowska, I.E., Czapiński, J. (2013). Warunki życia gospodarstw domowych. Zasobność materialna. Diagnoza Społeczna 2013 Warunki i Jakość Życia Polaków – Raport. [Special issue]. Contemporary Economics, 7, 59-82 DOI: 10.5709/ce.1897-9254.99 oraz obliczenia własne na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013 dostępnych na: www.diagnoza.com

w Diagnozie Społecznej), podczas gdy wśród pozostałych zadłużonych ten odsetek sięga jedynie 17%. Ma to oczywisty związek z ich rzeczywistą sytuacją finansową, o czym poniżej.

Istnieje szeroko rozpowszechniony pogląd, że klienci firm pożyczkowych osiągają przeciętnie niższe dochody niż klienci banków oraz innych instytucji udzielających kredytów i pożyczek.

Udział gospodarstw domowych zadłużonych w firmach pożyczkowych wśród ogółu gospodarstw zadłużonych jest niewielki i wynosi 4%.

Dochody klientów firm pożyczkowych oraz odsetek dochodów przeznaczanych na spłaty

Wyniki przeprowadzonych analiz danych z Diagnozy Społecznej 2013 potwierdzają tę tezę (patrz: Tabela 2.). Średnie dochody gospodarstw domowych posiadających zadłużenie w instytucjach innych niż firmy pożyczkowe (głównie w bankach, ale także w SKOK-ach, firmach ratalnych i u osób prywatnych) były przeciętnie o około 50% wyższe niż grupy zadłużonej w tego typu firmach.

Informacje o dochodach klientów firm pożyczkowych potwierdzają także wyniki ankiety przeprowadzonej w ramach

przygotowania niniejszego raportu. Większość respondentów zadeklarowała, że średnie dochody ich klientów oscylują wokół podobnych wartości jak w poniższej tabeli.

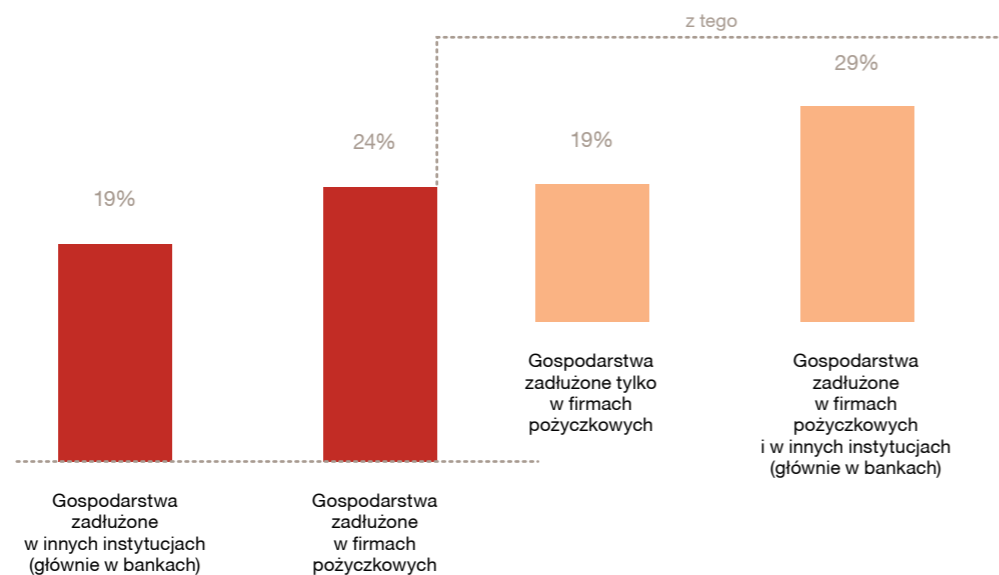
Wykres 6 przedstawia przeciętny odsetek miesięcznych dochodów przeznaczanych przez zadłużonych w na spłatę zobowiązań. Przeważnie gospodarstwa domowe zadłużone w firmach pożyczkowych przeznaczają na spłatę zobowiązań większy odsetek swoich dochodów netto niż osoby zadłużone w innych instytucjach (banki, SKOK, firmy ratalne, osoby prywatne).

Tabela 2. Przeciętne dochody gospodarstw domowych w zależności od miejsca zadłużenia

	Średni miesięczny dochód netto gospodarstwa w poprzednim miesiącu	Średni miesięczny dochód netto gospodarstwa w poprzednim roku	Średni miesięczny dochód na osobę w poprzednim miesiącu	Średni miesięczny dochód na osobę w poprzednim roku
Gospodarstwa zadłużone w innych instytucjach (głównie w bankach)	3 967 zł	3 967 zł	1 415 zł	1 423 zł
Gospodarstwa zadłużone w firmach pożyczkowych	2 520 zł	2 588 zł	967 zł	995 zł
Gospodarstwa bez długów	3 100 zł	3 130 zł	1 322 zł	1 334 zł

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013

Wykres 6. Przeciętny szacowany odsetek dochodów miesięcznych przeznaczanych przez zadłużonych na spłatę kredytów i pożyczek



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013

Przeciętne gospodarstwo domowe zadłużone w firmie pożyczkowej na spłatę swoich zobowiązań przeznaczają około 24% miesięcznych dochodów netto.

Podobną informację niosą za sobą dane przedstawione w Tabeli 3, przedstawiającej odsetki klientów przeznaczających na spłatę zadłużenia określone części swoich dochodów

netto. Dla 27% klientów firm pożyczkowych obciążenie spłatami pożyczek miesięcznych dochodów wynosi ponad 30%, a dla 9% przekracza 50%. Odpowiednie odsetki dla klientów innych instytucji wynoszą 15% i 3%.

Widoczne na Wykresie 6 i w Tabeli 3 wyższe obciążenie dochodów spłatami wśród klientów firm pożyczkowych wynika głównie z faktu,

Tabela 3. Odsetek gospodarstw z danym poziomem obciążenia zadłużeniem w zależności od miejsca zadłużenia

	Odsetek gospodarstw zadłużonych przeznaczających daną część dochodu miesięcznego na spłatę pożyczek i kredytów			
	poniżej 10%	10%-30%	30%-50%	powyżej 50%
Gospodarstwa zadłużone w innych instytucjach (głównie w bankach)	25%	60%	12%	3%
Gospodarstwa zadłużone w firmach pożyczkowych	24%	49%	18%	9%
z tego				
Gospodarstwa zadłużone tylko w firmach pożyczkowych	29%	51%	18%	2%
Gospodarstwa zadłużone i w firmach pożyczkowych, i w innych instytucjach (głównie w bankach)	19%	47%	18%	16%

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013

iz według danych z Diagnozy Społecznej, około 50% takich gospodarstw łączy je z zadłużeniem w innych instytucjach. Przeciętnie gospodarstwa te przeznaczają na spłatę długu prawie 30% (Patrz Wykres 6) swoich miesięcznych dochodów, a odsetek tych, których długi obciążają domowy budżet w ponad połowie, wynosi 16% (Patrz Tabela 3).

Z drugiej strony wyniki analiz pokazują, iż gospodarstwa zadłużone tylko w firmach

pożyczkowych nie są spłatami rat obciążone bardziej niż te, które mają inne rodzaje długów. Prawie 30% z nich przeznaczają na spłatę długów mniej niż 10% swoich dochodów (Patrz Tabela 3), a ich przeciętne obciążenia spłatami wynosi mniej niż 20% (Patrz Wykres 6) – tyle samo, ile osób zadłużonych w innych instytucjach (banki, SKOK, firmy ratalne, osoby prywatne).

Gospodarstwa zadłużone w firmach pożyczkowych przeznaczają na spłatę zaciągniętych zobowiązań większą część swoich miesięcznych dochodów netto niż gospodarstwa zadłużone w innych instytucjach (bankach, SKOK, firmach ratalnych, a także u osób prywatnych). Równocześnie sam fakt zadłużenia w firmie pożyczkowej nie oznacza automatycznie nadmiernego obciążenia budżetu domowego spłatami tego zadłużenia. Niebezpieczeństwo pojawia się w przypadku, gdy gospodarstwa domowe łączą kilka zobowiązań jednocześnie, zadłużając się równolegle w wielu miejscach. Takie gospodarstwa są narażone na wpadnięcie w tzw. spiralę zadłużenia, co wymaga szczególnej ostrożności ze strony pożyczkodawców.

Przeznaczenie długów zaciąganych w firmach pożyczkowych

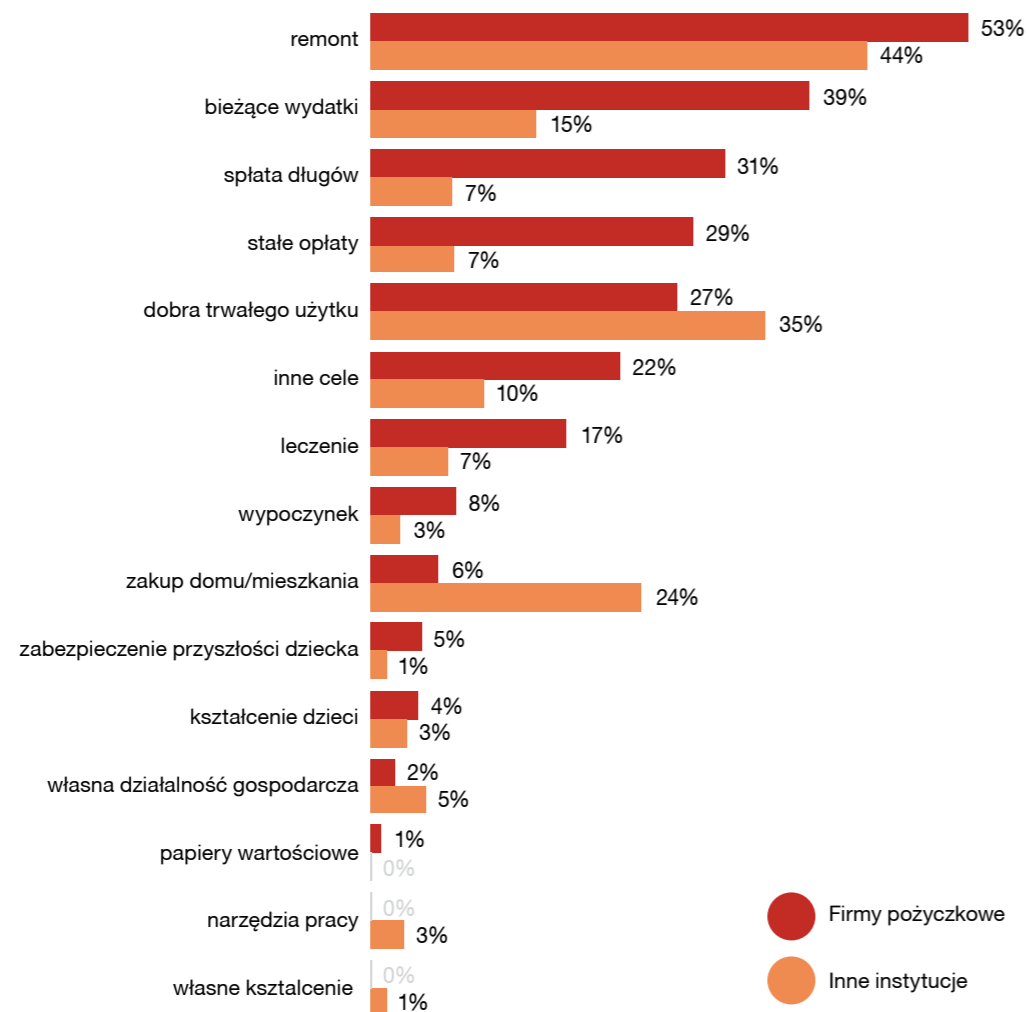
Fakt, iż 50% gospodarstw zadłużonych w firmach pożyczkowych łączy zaciągnięte tam pożyczki z kredytami i pożyczkami zaciągniętymi w innych miejscach sugerowałby, że duży jest udział osób, dla których konieczność spłaty kredytów w innych instytucjach może być powodem poszukiwania ofert w firmach pożyczkowych. Jest to tylko częściowo zgodne z prawdą (patrz: Wykres 7).

Gospodarstwa zadłużone w firmach pożyczkowych przeznaczają otrzymane środki głównie na remonty (53%) i bieżące wydatki (39%). Podobne cele zaciągania pożyczek można zidentyfikować w sektorze bankowym. Spłata innych długów znajduje się pod tym

względem na trzecim miejscu (31% wskazań). Istotnymi czynnikami skłaniającymi do zwrócenia się do firm pożyczkowych są także: stałe opłaty, zakup dóbr trwałego użytku oraz cele okolicznościowe – takie jak wesela czy pogrzeby.

Wyniki te wskazują jednocześnie, iż dla około 60% gospodarstw zadłużonych jednocześnie w innych instytucjach (bankach, SKOK, firmach ratalnych, a także u osób prywatnych) i firmach pożyczkowych głównym celem zwrócenia się do tych ostatnich była spłata innych zobowiązań. Reszta, około 40%, zwróciła się do nich, by pokryć inne (wymienione na Wykresie 7) potrzeby.

Wykres 7. Cele zaciągania pożyczek w firmach pożyczkowych oraz innych instytucjach



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych z Diagnozy Społecznej 2013.

Pożyczki zaciągane w firmach pożyczkowych są przeznaczane głównie na wydatki konsumpcyjne. Z drugiej strony, 30% korzystających z tych pożyczek przede wszystkim spłaca środkami uzyskanymi w ten sposób inne długi. Wzmacnia to naszą wcześniejszą obserwację o konieczności szczególnie starannej oceny zdolności kredytowej tych klientów przez firmy pożyczkowe.

2.3. Model biznesowy firmy pożyczkowej

Model finansowania biznesu firm pożyczkowych w Polsce wygląda podobnie dla większości podmiotów funkcjonujących na rynku. Są to zwykle spółki akcyjne bądź z ograniczoną odpowiedzialnością, które, co należy podkreślić, **nie finansują swojej działalności z depozytów ludności** (nie prowadzą działalności bankowej), lecz korzystają z typowych źródeł finansowania przedsiębiorstw.

Firmy pożyczkowe udzielają pożyczek na okres od jednego do kilkudziesięciu tygodni. Wysokość pożyczki waha się w zależności od firmy i wynosi od 50 PLN do nawet 25 tys. PLN. Średnia wysokość udzielonej pożyczki nie przekracza jednak 1 tys. PLN.

Przychody firmy pożyczkowej wynikają z:

- oprocentowania pożyczki,
- prowizji od udzielonej pożyczki,
- ubezpieczeń,
- prowizji od spłaty,
- innych kosztów umownych.

Dodatkowo, w przypadku opóźnień w regulowaniu zobowiązań przez klientów pojawiają się dodatkowe źródła przychodów, z tytułu:

- odsetek karnych,
- kosztów monitów (telefonicznych, listowych, osobistych),
- innych kar umownych.

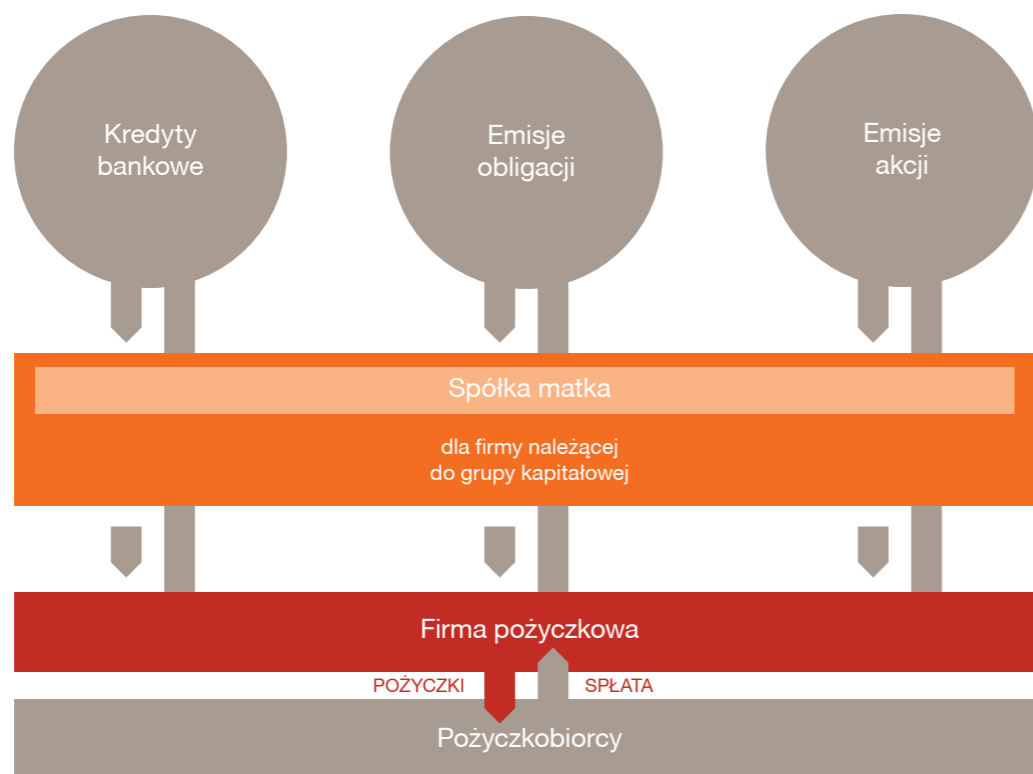
Firmy pożyczkowe standardowo finansują się kapitałem własnym lub pochodzącym z grupy kapitałowej i kredytami bankowymi. Większe podmioty mogą emitować obligacje korporacyjne, a jeśli są notowane na giełdzie – pozyskiwać kapitał poprzez emisję akcji.

Wyniki przeprowadzonego przez nas badania ankietowego firm potwierdzają te informacje. Większość firm, które zdecydowały się odpowiedzieć na pytanie o dominujące źródła finansowania, wskazała kapitał własny lub kapitał pochodzący z grupy kapitałowej. Dla niektórych firm istotnym źródłem pochodzenia kapitału jest kredyt bankowy i – znacznie rzadziej – obligacje.

Dla firm będących częścią grupy kapitałowej powyższe sposoby pozyskiwania finansowania mogą być dokonywane poprzez spółkę matkę lub specjalnie dedykowane spółki zajmujące się pozyskiwaniem finansowania dla całych grup, przy wykorzystaniu efektu skali oraz zróżnicowanego dostępu do kapitału w różnych krajach. Najwięksi gracze na polskim rynku należą do dużych grup kapitałowych, dzięki czemu mogą pozyskiwać atrakcyjne finansowanie poprzez kredyty konsorcjalne lub emisję obligacji, które mogą być emitowane w różnych krajach. Firmy pożyczkowe mogą sprzedać spółce matce lub innemu podmiotowi portfel pożyczek, w którym nastąpiła utrata wartości, poprawiając w ten sposób swoją płynność.

Firmy pożyczkowe będące przedmiotem niniejszego raportu są finansowane standardowymi instrumentami oraz nie prowadzą działalności polegającej na pozyskiwaniu depozytów od osób prywatnych. W związku z tym, ryzyka związane z działalnością firm pożyczkowych w tym konkretnym aspekcie nie są tożsame z ryzykami występującymi w sektorze bankowym. Są one bliższe ryzykom związanym z każdą inną działalnością gospodarczą. Firmy pożyczkowe muszą natomiast uwzględniać przepisy prawa dotyczące obszaru usług pożyczkowych.

Wykres 8. Sposoby finansowania działalności firm pożyczkowych



Źródło: Opracowanie własne PwC

2.4. Segmentacja firm pożyczkowych

Jednym z istotnych aspektów, o których decyduje kształt modelu biznesowego firmy pożyczkowej, jest podejście do obsługi klienta. Decyduje on o tym, jak przebiega procedura aplikacji o pożyczkę, w jaki sposób i gdzie zostanie podpisana umowa pożyczki, a także definiuje sposób weryfikacji potencjalnego pożyczkobiorcy – jego danych osobowych, adresu lub warunków, w jakich żyje.

Zgodnie z powyższym, firmy pożyczkowe zostały podzielone na trzy segmenty (w skład poszczególnych segmentów wchodzi na podstawie analiz przynajmniej po kilka podmiotów działających na rynku pożyczkowym):

- segment A – firmy pożyczkowe z obsługą domową,
- segment B – firmy pożyczkowe z obsługą w oddziale/punkcie kredytowym,
- segment C – firmy pożyczkowe z obsługą online.

Należy podkreślić, iż na polskim rynku funkcjonują również firmy będące hybrydami powyższych segmentów i dają możliwość podpisania umowy pożyczki zarówno w oddziale firmy, jak i w domu pożyczkobiorcy. Są również przypadki firm online, które nawiązują kontakt z pośrednikami kredytowymi. Takie firmy zostały przyporządkowane do segmentów w zależności od dominującej usługi znajdującej się w ich ofercie.

Innym kryterium podziału firm pożyczkowych, który często wynika bezpośrednio z modelu biznesowego, jest okres pożyczki od którego w dużej mierze zależy wysokość kosztów ponoszonych przez pożyczkobiorcę. Na poniższym diagramie zaprezentowane zostało miejsce segmentów firm pożyczkowych w zależności od długości udzielanych pożyczek. Widać, że większość firm segmentu A wyspecjalizowana jest w pożyczkach powyżej 30 dni, zaś firmy segmentu C – w tzw. chwilówkach (do 30 dni).

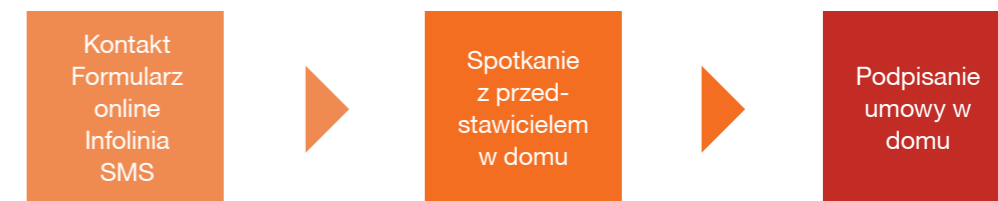
Wykres 2. Segmentacja rynku firm pożyczkowych



Źródło: Opracowanie własne PwC

Segment A – pożyczka z obsługą w domu

Komunikacja z klientem



Klient, który ubiega się o pieniądze w firmie segmentu A, może zgłosić chęć zaciągnięcia pożyczki poprzez formularz online, może również zadzwonić na infolinię bądź wysłać sms. Po wstępnej weryfikacji wniosku bądź kontakcie z infolinią przedstawiciel handlowy firmy pożyczkowej kontaktuje się z potencjalnym pożyczkobiorcą telefonicznie w celu umówienia spotkania w domu klienta. W domu ubiegającego się o pożyczkę weryfikowane są dokumenty i sporządzony zostaje wniosek. W zależności od firmy pożyczkowej i kwoty, przedstawiciel może

przyznać pożyczkę na miejscu bądź przekazać informację do firmy, aby ta przelała środki na konto pożyczkobiorcy.

Firmy pożyczkowe zaklasyfikowane w Segmencie A różnicują swoją ofertę, kierując ją do klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców. Wysokość oferowanej pożyczki, jaką deklarują na swoich stronach internetowych, waha się od 200 PLN do 10 tys. PLN. Wyższe kwoty pożyczek są przeznaczone dla stałych klientów.

Oferta produktowa

200 zł

10 000 zł

Pożyczka może być spłacona w różnych wariantach – od 18 do 62 tygodni. W większości przypadków spłata następuje ratalnie w systemie tygodniowym.

Istotnym elementem oferty, charakterystycznym dla firm pożyczkowych segmentu A, jest tzw. **obsługa domowa**. Obsługa domowa jest opcjonalną formą spłaty pożyczki, w której przedstawiciel firmy

pożyczkowej każdego tygodnia przychodzi do domu klienta w celu odbioru raty. Poprzez wybór tej opcji przez klienta w istotny sposób wzrasta koszt pożyczki, jednak dzięki tej opcji klient uzyskuje większą elastyczność w spłacie pożyczki, którą może konsultować na bieżąco z przedstawicielem firmy pożyczkowej we własnym domu.

Model biznesowy

Zdecydowanie najważniejszym aspektem modelu biznesowego firmy pożyczkowej segmentu A jest wizyta przedstawiciela handlowego w domu pożyczkobiorcy, podczas której gromadzone i weryfikowane są informacje konieczne do podjęcia decyzji o przyznaniu pożyczki.

Weryfikacja potencjalnego klienta przy wypełnieniu formularza, a następnie telefonicznej rozmowie z konsultantem, zależy głównie od wysokości postulowanej przez niego pożyczki oraz historii kredytowej. Obowiązkowym elementem oceny potencjalnego pożyczkobiorcy jest potwierdzenie jego tożsamości oraz stałego miejsca zamieszkania, co następuje ostatecznie w jego domu.

Jest ona elementem oceny wiarygodności kredytowej klienta, w którym przedstawiciel firmy pożyczkowej potwierdza tożsamość klienta, jego stałe miejsce zamieszkania oraz dokonuje subiektywnej oceny warunków życia poprzez ocenę wizualną oraz wywiad.

W przypadku pozytywnej decyzji o pożyczce, klient ma wybór, czy raty w systemie tygodniowym będzie spłacał podczas wizyty w domu przedstawiciela firmy pożyczkowej, czy za pomocą przelewu. Mimo istotnie wyższych kosztów całkowitych pożyczki w tym segmencie, klienci często podejmują decyzję o wyborze obsługi domowej, o którą oparty jest model biznesowy firmy pożyczkowej segmentu A.

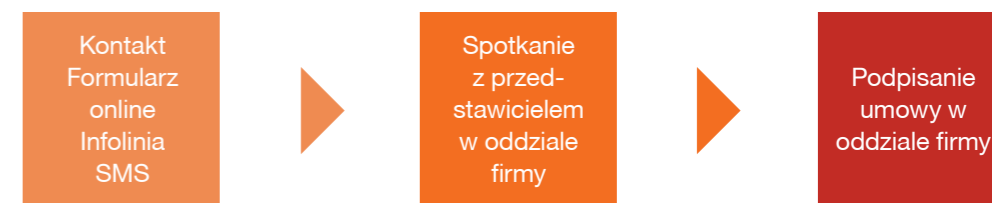
Wybór pomiędzy typem obsługi jest z założenia dobrowolny, jednak klient decydując się na opcję spłaty przelewem musi być zdecydowanie bardziej zdyscyplinowany – powinien sam pamiętać o cotygodniowym obowiązku spłaty i ewentualnych odsetkach karnych wraz z innymi opłatami za monity w przypadku opóźnień.

Obsługa domowa jest elementem odbioru rat w systemie tygodniowym, a także elementem windykacji – przedstawiciel handlowy firmy pożyczkowej może upomnieć klienta o konieczności spłaty, ale można z nim też negocjować możliwość odsunięcia spłaty w czasie.

Sukces spłaty pożyczek wynika nie tylko z korzyści, jakie daje firmom pożyczkowym obsługa domowa, ale również z małych kwot, które muszą zostać spłacone co tydzień przez klienta. Z psychologicznego punktu widzenia zdecydowanie łatwiej spłacić częściej małą kwotę niż raz – większą. Średnia kwota udzielanych pożyczek przez firmy segmentu A wynosi mniej niż 1 tys. PLN, zaś standardowym klientem jest osoba indywidualna.

Segment B – pożyczka z obsługą w oddziale/punkcie kredytowym

Komunikacja z klientem



W przypadku firm pożyczkowych segmentu B klient może wystąpić o pożyczkę za pomocą telefonu, strony internetowej bądź może bezpośrednio udać się do jej oddziału lub punktu kredytowego pośrednika.

Potencjalny pożyczkobiorca jest zobowiązany do dostarczenia wszelkich dokumentów właśnie do oddziału, gdzie dokonywana jest ich weryfikacja, a następnie wypełniany jest wniosek.

Oferta produktowa

50 zł

25 000 zł

Oferta firm pożyczkowych należących do segmentu B jest również bardzo zróżnicowana. Świadczy o tym niższy limit dolny i wyższy pułap udzielanych pożyczek dla klientów indywidualnych na poziomie sięgającym 25 tys. PLN niż w segmencie A. Pożyczki o wyższej wartości przeznaczone są dla przedsiębiorców na założenie i rozwinięcie biznesu bądź spłatę. Najwięksi gracze rynkowi proponują nawet pożyczki specjalne, sięgające 200-300 tys. PLN, z relatywnie długimi okresami finansowania

z możliwością zabezpieczenia hipoteką. Przeważnie im wyższa jest pożyczka (na dłuższy okres), tym więcej dokumentów musi dostarczyć potencjalny pożyczkobiorca. Pożyczki oferowane przez firmy segmentu B można spłacić już od jednego tygodnia w przypadku tzw. chwilówek do 48 tygodni dla pożyczek o większej wartości. W przypadku pożyczek sięgających 150-200 tys. PLN dla biznesu deklarowany okres spłaty może sięgać 150 tygodni.

Model biznesowy

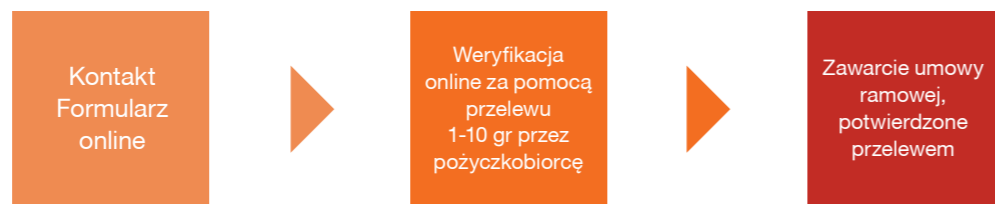
Model biznesowy firmy pożyczkowej segmentu B oparty jest o sieć oddziałów lub punktów kredytowych, w których klient dokonuje wszelkich formalności. Weryfikacja klienta zależy również od typu produktu, o który się ubiega. Dla mniejszych pożyczek o krótszym okresie finansowania

weryfikacja jest uproszczona. Dla pożyczek o większej wartości i dłuższym okresie spłaty weryfikacja klienta przypomina bardziej procedury bankowe, gdzie należy przedstawić różnego rodzaju zaświadczenia o dochodach i niezaleganiu ze spłatą składek, bądź opłat za media.

Segment B charakteryzuje się inną strukturą kosztów oraz metodami scoringu niż segment A. Jest to związane z koniecznością zastąpienia zadań pełnionych przez wizyty domowe innymi narzędziami oceny wiarygodności klienta.

Segment C - pożyczka online

Komunikacja z klientem



Klient ubiegający się o pożyczkę w firmie należącej do segmentu C dokonuje wszelkich czynności formalnych na stronie internetowej firmy. Po wypełnieniu formularza online przez potencjalnego pożyczkobiorcę firma pożyczkowa wymaga przelania przez klienta

minimalnej kwoty, zwykle 1 lub 10 gr, w celu weryfikacji danych osobowych. W przypadku pozytywnej weryfikacji i spełnienia wymogów formalnych środki są przekazywane pożyczkobiorcy nawet tego samego dnia.

Oferta produktowa



Oferta produktowa firm segmentu C jest ograniczona do jednego produktu – pożyczki o relatywnie niskiej kwocie i krótkim okresie finansowania. Dla większości firm nie przekracza ona 2 tys. PLN. Kilka firm oferuje

pożyczki jedynie do 500 PLN. Standardowa długość pożyczki oferowanej przez firmę pożyczkową działającą typowo online nie przekracza 30 dni.

Model biznesowy

O sukcesie modelu biznesowego firm pożyczkowych segmentu C decyduje przede wszystkim duży wolumen udzielanych pożyczek o relatywnie niskich wartościach. Pożyczki udzielane są na bardzo krótki okres – zwykle do 30 dni. Dzięki podpisaniu przez klienta umowy ramowej firma zapewnia sobie wysoki obrót. Umowa ramowa pozwala na szybkie przyznanie pożyczki i możliwość jeszcze szybszego zaciągania kolejnych (lub przedłużenia okresu spłaty aktualnie zaciągniętego zobowiązania). Za wszystkie te operacje pobierane są prowizje. Szybkie procesowanie pożyczek, bez większych formalności, jest zdecydowaną przewagą konkurencyjną przedstawicieli tego segmentu rynku.

Dzięki temu, że firmy nie muszą utrzymywać dużej liczby pracowników obsługujących infolinię, przedstawicieli handlowych charakterystycznych dla segmentu A ani

oddziałów lub punktów kredytowych, jak firmy segmentu B, przyjmuje się, że ten model działania jest bardziej efektywny kosztowo. Jednak w wyniku pozbycia się istotnych dla innych segmentów metod oceny wiarygodności klientów, firmy pożyczkowe segmentu C wprowadzają bardziej sztywne i zautomatyzowane metody oceny klientów, które skutkują wyższą stopą odrzucanych wniosków pożyczkowych.

Wysoka skuteczność firm segmentu C przejawia się również w metodach windykacji. Przeważnie klienci niespłacający pożyczek szybko otrzymują płatny monit o konieczności dokonania spłaty, a następnie obarczani są odsetkami karnymi i innymi opłatami, skończywszy na sprzedaży długu firmie windykacyjnej, która przejmuje obsługę takiego zobowiązania.

2.5. Wysokość i struktura kosztów pożyczek

Wysokość kosztów pożyczek jest ściśle zależna od okresu pożyczki. Kanał obsługi klienta nie ma w tym przypadku dużego znaczenia. Warto jednak pamiętać, że firmy segmentu A standardowo udzielają pożyczek o okresie finansowania dłuższym niż 30 dni, zaś firmy segmentu C – krótszych (w Segmentie B jest to zróżnicowane). Różnice w zależności od segmentów pojawiają się szczególnie w strukturze kosztów pożyczek.

Dodatkowo, dla efektywności funkcjonowania poszczególnych modeli biznesowych istotne są także koszty finansowania oraz koszt ryzyka kredytowego.

Bazą dla poniższej analizy są wyniki badania typu „Tajemniczy Klient” przeprowadzonego na potrzeby tego raportu. Dokładny opis metodyki badania znajduje się w rozdziale 3.1

Wysokość kosztów pożyczek

Całkowite koszty pożyczki są wprost proporcjonalne do jej okresu w tygodniach (patrz Wykres 10). Są one zdecydowanie najniższe dla pożyczek udzielanych na okres do 1 tygodnia. Przeciętnie stanowią 10-15% pożyczonej kwoty netto.

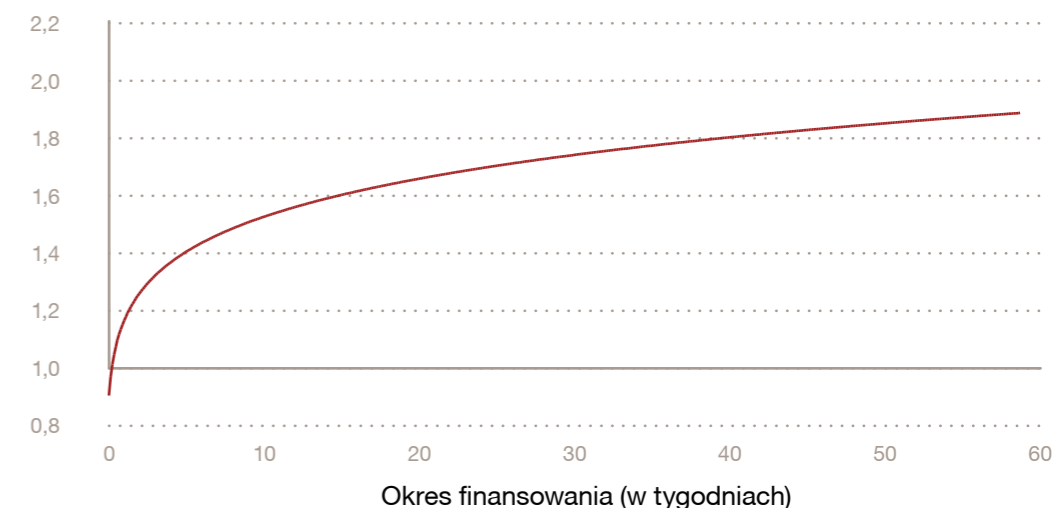
Następnie wzrastają od około 50% dla pożyczek udzielanych na okres około 20-30 tygodni, do 80%-100% dla pożyczek zbliżających się okresem spłaty do roku.

Bazą do wyliczenia RRSO była rzeczywista kwota wypłacona klientowi, a jako spłatę potraktowano pełne kwoty z harmonogramów spłat przedstawionych klientom w poszczególnych umowach. Oznacza to, iż do kosztów pożyczek zaliczyliśmy wszystkie elementy powyżej rzeczywistej kwoty wypłaconej klientowi, niezależnie od tego, czy były one obowiązkowe i czy były lub nie były zaliczane do kwoty pożyczki brutto wg umowy.

Dokładnie odwrotna jest zależność pomiędzy okresem pożyczki a jej realną RRSO.

Wykres 10. Koszty pożyczki w zależności od okresu finansowania

Kwota do spłaty/Kwota pożyczki netto

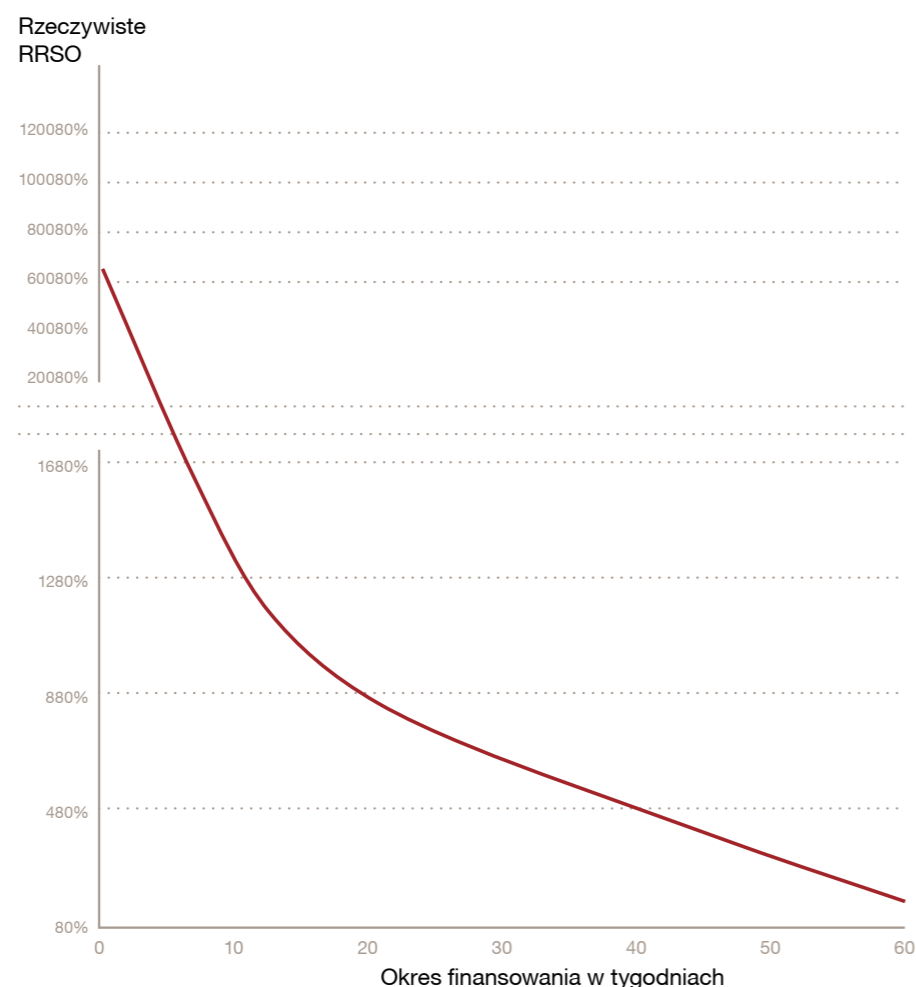


Źródło: Analiza wyników badań PwC typu „Tajemniczy Klient”

Należy zaznaczyć, iż niejednoznaczna interpretacja wyliczenia RRSO prowadzi do uzyskania rozbieżnych wyników średniej RRSO. I tak dla pożyczek udzielanych na okres od kilkunastu tygodni do 1 roku wskaźnik ten przy włączeniu do kosztów pożyczki wszystkich elementów powyżej kwoty wypłaconej pożyczki klientowi wynosił 778%, podczas gdy średnia podawana na umowach wynosiła 188%. W przypadku pożyczek na krótszy okres, gdzie struktura kosztów jest znacznie mniej skomplikowana, RRSO podawane przez firmy na umowach było zgodne z przeanalizowanym w ramach opracowania raportu i sięgało kilkudziesięciu tysięcy procent.

Wykres 12 obrazuje zależności pomiędzy okresem pożyczek a ich wyliczonym RRSO. Wykres pokazuje wyraźnie, iż RRSO jest bardzo wysokie w przypadku pożyczek udzielanych na bardzo krótki okres – do jednego tygodnia. Wartości RRSO dla tych produktów przekraczają kilkadziesiąt tysięcy procent. Dla pożyczek o okresie spłaty około 20 tygodni RRSO wynosi 1000-1200%, dla pożyczek 30-, 40-tygodniowych około 650-700%, a dla pożyczek na ponad 50 tygodni około 300%. Tak duże różnice w RRSO wynikają oczywiście z dominującej roli opłat stałych w kosztach pożyczek udzielanych na badanym przez nas rynku.

Wykres 11. RRSO w zależności od okresu finansowania pożyczki



Źródło: Analiza PwC na podstawie badania typu „Tajemniczy Klient”

Zróżnicowane podejście firm do kalkulacji RRSO oraz niewiele mówiące przeciętnemu klientowi wartości tego wskaźnika idące w setki, a nawet tysiące procent ograniczają użyteczność RRSO jako elementu porównywania kosztów pożyczek. Jest to szczególnie widoczne w przypadku pożyczek o najkrótszych okresach finansowania. Oznacza to także, że ustawowe ograniczenie RRSO może doprowadzić do wypchnięcia tego typu produktów finansowych z legalnego rynku.

Struktura kosztów pożyczki

Model biznesowy w istotny sposób wpływa na strukturę kosztów pożyczki. Nakładanie ograniczeń regulacyjnych na poszczególne elementy kosztów będzie miało różny wpływ na funkcjonujące na rynku segmenty.

Przybliżona struktura kosztów w zależności od okresu pożyczek oraz od segmentu, w którym działa firma pokazana jest na Wykresie 12. Wykres 12 pokazuje wyraźnie, że dla pożyczek udzielanych na bardzo krótki okres niezależnie od tego, czy dzieje się to przez internet, czy w siedzibie firmy, trudno jest jednoznacznie wyodrębnić pojedynczy element decydujący o kosztach pożyczki dla klienta pożyczkodawcy. Klient otrzymujący pożyczkę na tak krótki okres płaci przede wszystkim opłatę przygotowawczą (46% całości kosztów pożyczki), a następnie koszty ubezpieczenia oraz oprocentowanie. Ze względu na ustawowe regulacje stawka procentowa dla tego typu pożyczek jest zastępowana przez prowizję, która jest ustalonym odsetkiem pożyczanej kwoty. Niektóre firmy w ogóle rezygnują z wyodrębnienia tego elementu kosztu pożyczki, w całości przenosząc je na koszty ubezpieczenia i/lub opłatę stałą.

W przypadku pożyczek zawierających obsługę domową o średnim okresie finansowania (w badanych przez nas przypadkach od 18 do 40 tygodni) głównym

składnikiem kosztu pożyczki dla klienta jest opłata za tę obsługę. Średnio wynosi ona 42% kwoty pożyczki i 56% całkowitych jej kosztów. Następne elementy to opłata przygotowawcza oraz koszty ubezpieczenia. Mniejsze znacznie mają tu stopy procentowe i opłaty dodatkowe.

Pożyczka po najdłuższym okresie udzielona została na rok, rozłożona była na miesięczne spłaty i nie zawierała obsługi domowej. Była to jedyna tego rodzaju pożyczka w naszej próbie badawczej i charakteryzowała się parametrami odmiennymi od innych pożyczek, dlatego zdecydowaliśmy się na jej wyróżnienie w naszej analizie.

Z racji braku cotygodniowych wizyt domowych i rzadszych spłat wydawała się ona najbardziej ryzykowna z punktu widzenia pożyczkodawcy. Nie jest więc zaskakujące, że najistotniejszym elementem jej kosztu było ubezpieczenie sięgające 48% pożyczonej kwoty oraz 55% całkowitych kosztów pożyczki, które de facto „zastąpiło” koszty obsługi domowej. Drugim co do istotności elementem kosztów była opłata przygotowawcza, a dopiero na końcu znalazło się oprocentowanie.

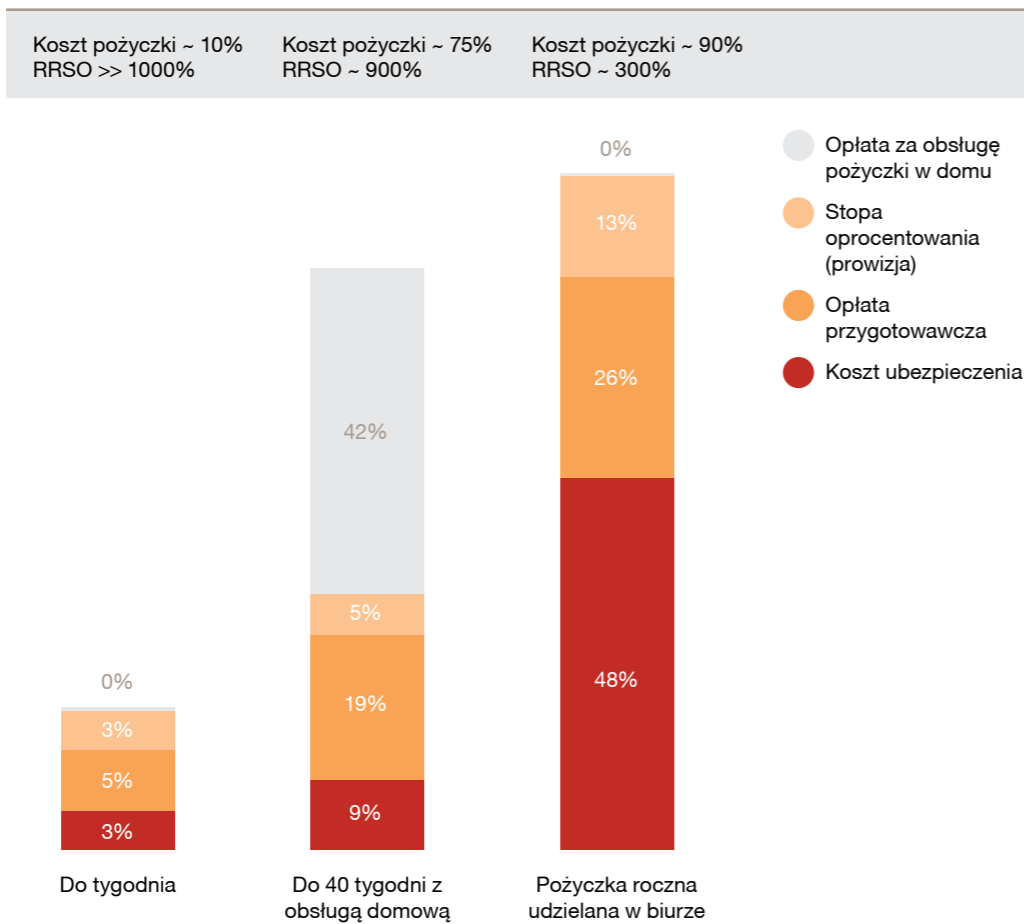
Analiza wysokości i struktury kosztów pożyczek pokazuje, poza wątpliwościami dotyczącymi RRSO, dwie istotne kwestie.

Po pierwsze, wielkość kosztów pożyczek w ramach podobnego okresu finansowania mieści się we wspólnych ramach, co pozwalałoby na ustalenie reprezentatywnego dla rynku poziomu odniesienia. Po drugie, struktura tych kosztów, jest ściśle zależna od modelu biznesowego.

Ograniczenie maksymalnych kosztów pożyczek było także wymieniane jako potencjalnie akceptowalny przez respondentów obszar regulacji w ankiecie w przeprowadzonej wśród firm pożyczkowych.

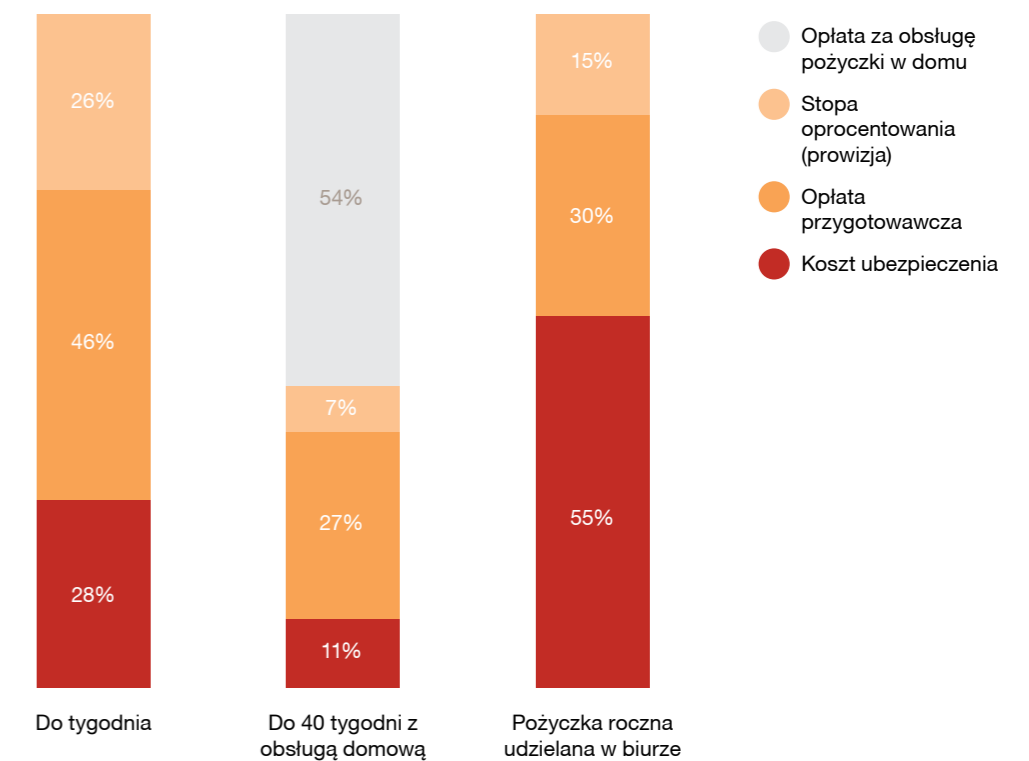
Wykres 12. Struktura kosztów pożyczek w zależności od okresu finansowania i sposobu udzielenia pożyczki

Koszty pożyczki jako odsetek kwoty netto



Wykres 13. Struktura kosztów pożyczek w zależności od okresu finansowania i sposobu udzielenia pożyczki – całkowity koszt = 100%

Struktura kosztów pożyczek w zależności od okresu finansowania i sposobu udzielenia pożyczki – całkowity koszt = 100%



3. Praktyki konsumenckie

3.1. Praktyki firm pożyczkowych w odniesieniu do klienta na podstawie badania typu „Tajemniczy Klient”

Metodyka badania – ogólne informacje

W celu dokonania oceny oraz opisu praktyk konsumenckich stosowanych w trakcie procesu udzielania pożyczki przez firmy pożyczkowe na potrzeby niniejszego raportu przeprowadzono badanie jakościowe. Badanie zostało wykonane metodą „Tajemniczy Klient” przez wyspecjalizowaną firmę zewnętrzną.

Zdiagnozowanie funkcjonującego na rynku procesu pożyczkowego zostało przeprowadzone kompleksowo, w odniesieniu do następujących etapów:

- wizyta na stronie internetowej,
- złożenie wniosku o pożyczkę,
- otrzymanie decyzji o udzieleniu bądź odmowie pożyczki,
- podpisanie umowy o pożyczkę i otrzymanie pożyczki,
- kontakt z firmą pożyczkową po otrzymaniu pożyczki,
- odstąpienie od umowy pożyczki,
- zwrot pożyczki.

Ocena jakości obsługi procesu pożyczkowego została dokonana na podstawie:

- ewidencji zdarzeń z przebiegu procesu pożyczkowego przygotowanej przez respondentów,
- kompleksowego formularza oceny przebiegu procesu wypełnionego przez respondentów,
- analizy zapisów oraz formatów umów oraz wszelkich innych dokumentów przekazanych respondentom przez firmy pożyczkowe,
- przebiegu, formy oraz jakości komunikacji ze strony firm pożyczkowych,
- analizy dostępnych komunikatów marketingowych firm pożyczkowych.

Ocena została dokonana z perspektywy trzech obszarów:



Próba

Badanie pierwotnie zakładało próbę 18 respondentów w 12 firmach. Ostatecznie badanie zostało przeprowadzone na uzupełnionej próbie liczącej 20 respondentów (N=20) w 11 firmach (z dwunastą kontakt okazał się niemożliwy do nawiązania). Próba została uzupełniona o dwie aplikacje o pożyczkę, by pozyskać conajmniej po dwie umowy w każdym z segmentów. Analizy wyników badania dokonano w podziale na 3 segmenty rynku firm pożyczkowych, zgodnie z podziałem rynku zaprezentowanym w rozdziale 2.4:

- Segment A – firmy pożyczkowe, które oferują obsługę domową, N=7,
- Segment B – firmy pożyczkowe, które oferują obsługę w oddziale, N=6,
- Segment C – firmy pożyczkowe, które oferują pożyczki online, N=7.

W każdym z segmentów respondenci mieli za zadanie złożyć wnioski o pożyczkę na 500 PLN na najkrótszy możliwy okres spłat.

Wnioski oraz wszelkie informacje w rozdziale dotyczącym praktyk konsumenckich pochodzą z przeprowadzonego badania na rzecz opracowania niniejszej publikacji.

Profile klientów

Respondenci biorący udział w badaniu spełniali kryteria jednego z dwóch profili klientów: Profil Klienta Standardowego, Profil Klienta Ryzykownego. Liczba respondentów w ramach tych profili wynosiła odpowiednio: 11 oraz 9.

Tabela 4. Profile klientów wykorzystane w badaniu typu „Tajemniczy Klient”

Cechy	Profil Klienta Standardowego	Profil Klienta Ryzykownego
Historia kredytowa	Brak negatywnej historii kredytowej w BIK, BIG oraz innych wywiadowniach	Negatywna historia kredytowa w BIK, BIG lub innych wywiadowniach zaklasyfikowana jako ponad 30-dniowa zaległość w spłacie kredytu w banku
Zatrudnienie	Umowa o pracę od co najmniej 3 miesięcy	Deklaracja posiadania nieregularnych dochodów
Dochody	Regularny, nie wyższy niż 3 tys. PLN brutto	Nieregularny dochód w wysokości średnio 2,5 tys. PLN brutto
Miejsce zamieszkania	Stale miejsce zamieszkania lub umowa najmu od co najmniej 1 roku	Stale miejsce zamieszkania lub umowa najmu od co najmniej 1 roku
Samochód	Deklaracja posiadania samochodu	Brak
Wiek	Kobieta – 35-45 lat Mężczyzna – 40-50 lat	Kobieta – 20-55 lat Mężczyzna – 20-55 lat

3.2. Odpowiedzialność po stronie firmy – kwestie formalne, procesy, procedury

Założenia analizy

Firma w ramach obszaru swojej odpowiedzialności na wszystkich etapach procesu pożyczkowego powinna przestrzegać zobowiązań prawnych oraz zapewnić odpowiednie procesy i procedury gwarantujące efektywność, jak również etyczne podstawy działania względem klienta. Jest to szczególnie ważne z uwagi na specyfikę klienta tego sektora. Jak pokazały analizy PwC zaprezentowane w ramach rozdziału „Rynek i jego uczestnicy”, gospodarstwa zadłużone w firmach pożyczkowych znacznie gorzej niż zadłużone w innych instytucjach oceniają swoją sytuację finansową. Niebezpieczeństwo nadmiernego obciążenia budżetu domowego

spłatami zadłużenia pożyczkowego pojawia się zwłaszcza, gdy gospodarstwa domowe łączą kilka rodzajów zobowiązań i tego rodzaju klienci wydają się grupą szczególnie wrażliwą. Stąd, jak wynika z analizy, firmy pożyczkowe powinny w ramach *scoringu* zapewniać odpowiednie procedury na rzecz pozyskania informacji o sytuacji kredytowej osób pragnących zaciągnąć u nich pożyczkę.

Na każdym etapie istnieją narzędzia prawne gwarantujące konsumentom ochronę. Schemat poniżej przedstawia zakres regulacji istotny dla każdego etapu realizacji usługi udzielania pożyczki.

Etapy	1	2	3	4	5
	Podjęcie przez klienta decyzji o wzięciu pożyczki	Zgłoszenie chęci i uzyskanie możliwości wzięcia pożyczki	Doprecyzowanie oferty oraz ostatecznych warunków pożyczki	Podpisanie umowy i jej wykonanie	Zamknięcie procesu
Regulacje	Ustawa o kredycie konsumenckim (implementacja Dyrektywy 2008/48/WE) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	Kodeks cywilny Ustawa o ochronie danych osobowych Prawo bankowe	Ustawa o kredycie konsumenckim Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji	Kodeks cywilny (art. 385 ust 1 KC ustanawiający rejestr niedozwolonych wzorców umownych) Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	Ustawa o kredycie konsumenckim Kodeks cywilny Kodeks postępowania cywilnego Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Biorąc pod uwagę powyższe założenia, jak również analizę innych dokumentów wskazujących kluczowe aspekty działania firm pożyczkowych w Polsce, określono następujące zagadnienia istotne z perspektywy zagwarantowania przez firmę jakości odpowiedzialnego procesu udzielania pożyczki:

- Odpowiedni sposób oceny zdolności kredytowej klientów,
- Efektywny system zarządzania ryzykiem poprzez wystandaryzowane i transparentne procedury,
- Kompletność, przejrzystość i czytelność umowy zgodnej z prawem.

Powyższe uwarunkowania zostały przyjęte jako podstawa badania typu „Tajemniczy Klient”, w ramach którego w odniesieniu do obszaru analizy *Odpowiedzialność firmy* postawiono następujące pytania badawcze:

- Czy firmy podejmują decyzje biznesowe dotyczące oceny ryzyka klientów w sposób efektywny i gwarantujący etyczne postępowanie?
- Czy firmy realizują swoje zobowiązania w sposób odpowiedzialny i zgodny z prawem?

Szczegółowe wnioski

Wniosek 1: Proces udzielania pożyczki w ramach zbadanych firm pożyczkowych jest podobny i opiera się na wystandaryzowanych etapach. Duża część firm działa w sposób sprawny, przewidywalny, efektywny i zgodny z oczekiwaniami klientów.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- Wśród dokumentów, jakie respondenci otrzymali od pożyczkodawców, znajdowała się umowa wraz z załączonym do niej formularzem odstąpienia od umowy oraz formularz informacyjny. W przypadku segmentów A i B respondenci otrzymywali do podpisania umowy pożyczki, natomiast w przypadku segmentu C były to ramowe umowy pożyczki, na podstawie których po spłacie zaciągniętego zobowiązania można ubiegać się o kolejne pożyczki z tych samych firm.
- Firmy ze wszystkich badanych segmentów udzieliły odpowiedzi na wnioski o pożyczkę złożone przez zdecydowaną większość respondentów w czasie zgodnym z informacją przekazywaną w komunikatach na stronach internetowych pożyczkodawców. Było to od kilku godzin do maksymalnie dwóch dni.
- Zdecydowana większość respondentów w czasie trwania umowy pożyczki bez problemu mogła nawiązać kontakt z przedstawicielem firmy. W czasie rozmów ankieterzy nie mieli problemów z pozyskaniem informacji na temat stanu swojego zadłużenia oraz możliwości przyspieszonej spłaty.
- Przebieg odstępowania od umowy był w zdecydowanej większości przypadków zgodny z informacjami przekazywanymi respondentom w trakcie podpisywania umowy. Po wypełnieniu odpowiednich wniosków oraz nawiązaniu kontaktu z firmą pożyczkową ankieterom pozostawało do wykonania zlecenie przelewu środków na odpowiednie konto bankowe lub bezpośrednie przekazanie gotówki przedstawicielowi pożyczkodawcy.
- W większości przypadków koszty odstąpienia od umowy nie występowały, co było zgodne z zapisami umów.

Wniosek 2: Metody i procedury scoringu firm są różne w zależności od przyjętego modelu biznesowego oraz apetytu na ryzyko i tym samym prowadzą do zróżnicowanych decyzji pożyczkowych tych podmiotów.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- W przypadku segmentu A większości respondentów udało się uzyskać pozytywną decyzję o udzieleniu pożyczki. Firmy z tego segmentu udzieliły pożyczki zarówno klientom o profilu standardowym, jak i ryzykownym. W przypadku firm z segmentów B i C wnioski wszystkich respondentów o profilu ryzykownym zostały odrzucone. Ponadto tylko część klientów o profilu standardowym uzyskała pozytywną decyzję, która umożliwiła im podpisanie umowy

	Decyzja	Segment A	Segment B	Segment C
Klient standardowy	Udzielono	3	2	2
	Odmowa	1	0	2
	Brak informacji	0	1	0
Klient ryzykowny	Udzielono	2	0	0
	Odmowa	1	3	3
	Brak informacji	0	0	0

- Dokumenty wymagane przez przedstawicieli firm pożyczkowych działających w segmencie A i B w celach weryfikacyjnych były w większości przypadków zgodne z informacjami zamieszczonymi na stronach internetowych pożyczkodawców. Od respondentów wszystkich trzech segmentów wymagano przede wszystkim dowodu osobistego oraz zaświadczenia potwierdzającego stałe dochody i ich wysokość. W segmencie B wykazano możliwość dodatkowego wymagania przedstawienia rachunku za media. W przypadku segmentu C respondenci proszeni byli jedynie o wypełnienie odpowiedniego formularza, gdzie zawarte były pytania o ich dane osobowe oraz o wykonanie przelewu z ich osobistego konta bankowego. W niektórych przypadkach dodatkowo musieli wykazać się zaświadczeniem o zatrudnieniu.
- W celu oceny zdolności kredytowej i ustalenia profilu klienta przedstawiciele handlowi segmentu A i B zadawali pytania o następujące kategorie informacji:
 - Stałość dochodu;
 - Wysokość dochodu;
 - Posiadanie umowy o pracę (w tym typ umowy);
 - Miejsce, rodzaj i forma pracy (czy na etat);
 - Liczba osób na utrzymaniu;
 - Posiadanie innych rat do spłaty;
 - Wysokość innych rat do spłaty;
 - Posiadane zadłużenie;
 - Posiadane wyroki komornicze;
 - Stan cywilny.
- Warto zauważyć, że w żadnym przypadku w badaniu nie wykazano weryfikacji przez przedstawiciela handlowego wszystkich powyżej wymienionych elementów jednocześnie.

Wniosek 3: W badaniu zaobserwowano przypadki, w których niektóre firmy realizują część swoich obowiązków w sposób inny niż zobowiązuje ich do tego prawo lub dobre praktyki.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- a. Zapisy w umowach pożyczkowych bywają niezgodne z prawem

Ryzyka dla konsumenta związane z typowymi wzorami umów o pożyczkę:	Podczas zawierania umowy z konsumentem, firmy pożyczkowe związane są ścisłymi wymogami określonymi przez ustawę o kredycie konsumenckim. Pomimo tego:
	Mniejsza część z badanych firm nie dopełniła wybranych obowiązków informacyjnych – w szczególności nie przekazują w zrozumiały sposób zasad i terminu spłaty pożyczki przez zawarciem umowy
	W części badanych umów nie zidentyfikowano kompletnych informacji o wysokości RRSO, prowizji i całkowitym koszcie kredytu
	W wybranych umowach zidentyfikowano brak pełnej informacji o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury
	W kilku przypadkach z badanej próby przyznano pożyczkodawcy uprawnienia do jednostronnej zmiany postanowień umowy, pomimo tego, że UOKiK uznał takie postanowienie za niedozwoloną klauzulę umowną
Wzorce umów oferowane przez prawie wszystkie firmy pożyczkowe z analizowanej puli są również prezentowane w sposób mało czytelny np. małym drukiem, sprawiają wrażenie dokumentu w formule Ogólnych Warunków Sprzedaży, a kompleksowość niektórych postanowień może powodować brak ich zrozumienia.	

- b. W każdym z segmentów wykazano istnienie przypadków, w których klientom, którzy w wyniku oceny kredytowej przeprowadzonej przez pożyczkodawców zostali odrzuceni i nie otrzymali pożyczki, nie została przedstawiona informacja na temat przyczyn odmowy, co jest niezgodne z prawem, lub też odrzucenie wynikało z nieprecyzyjnych informacji dotyczących wymaganych dokumentów. Odmowy argumentowane były brakiem wymaganego dokumentu (brak zaświadczenia) lub brakiem w ofercie firm pożyczkowych produktów odpowiednich dla klientów o tym profilu (segment A i B). W segmencie C powoływano się również na brak stałych dochodów lub niekorzystną informację z Biura Informacji Gospodarczej uniemożliwiającą udzielenie pożyczki.

Proces udzielania pożyczki jest typowym procesem biznesowym – spójnym, jeśli chodzi o etapy, dla wszystkich 3 segmentów. Duża część firm działa w sposób sprawny, przewidywalny, efektywny i zgodny z podstawowym oczekiwaniem klienta, jakim jest czas jej pozyskania. Zaobserwowano przypadki, w których niektóre firmy realizują część swoich obowiązków w sposób inny niż zobowiązuje ich do tego prawo lub dobre praktyki. Warto również edukować klientów w zakresie tego, jak mogą wykorzystać istniejące prawo oraz jak egzekwować istniejące już narzędzia swojej ochrony i kontroli firm pożyczkowych.

3.3. Odpowiedzialność po stronie klienta – świadomość i wiedza

Założenia analizy

W ramach procesu pozyskiwania pożyczki klient również ponosi odpowiedzialność za dokonywanie świadomego wyboru oferty, udzielenie świadomej zgody na określone warunki umowy oraz wskazywanie kwestii stanowiących naruszenie jego interesów w ramach wszystkich etapów procesu. Świadomość klienta wiąże się także z posiadaną wiedzą dotyczącą kwestii finansowych. Jak pokazały analizy PwC zaprezentowane w ramach rozdziału „Rynek i jego uczestnicy”, nie istnieją istotne różnice w wykształceniu oraz miejscu zamieszkania członków gospodarstw domowych zadłużonych w firmach pożyczkowych względem tych zadłużonych w innych instytucjach.

Biorąc pod uwagę powyższe założenia, jak również na podstawie analizy innych materiałów, określono następujące zagadnienia istotne z perspektywy świadomego udziału klienta w procesie udzielania pożyczki:

- Edukacja klienta i świadomość społeczna w zakresie rynku finansowego,
- Świadomość klienta w zakresie praw konsumenta,

Założenia analizy

Wniosek 1: Zapewnienie kompletności informacji w badanych umowach nie jest wystarczające, aby zagwarantować czytelność całościowych warunków pożyczki. Klienci na tej podstawie mogą nie mieć pełnego zrozumienia wszystkich ryzyk przy wyborze konkretnej oferty. Badanie wskazało, że często też nie w pełni rozumieją pojęcie RRSO oraz w wybranych przypadkach nie byli w stanie określić realnych kosztów zaciąganej pożyczki.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- Uczestnicy badania, którzy skorzystali z usług pożyczkodawców ze wszystkich trzech segmentów, znali kwotę pożyczki oraz okres, na jaki została ona zaciągnięta.
- W umowach podpisanych przez respondentów zapisana została wartość RRSO. Tylko w

- Zapewnienie dostępności do informacji na temat produktu i warunków umowy na etapie podejmowania decyzji o zaciągnięciu pożyczki.

Powyższe uwarunkowania zostały przyjęte jako podstawa badania typu „Tajemniczy Klient”, w ramach którego w odniesieniu do obszaru analizy *Odpowiedzialność klienta* postawiono następujące pytania badawcze:

- Czy zapewnienie kompletności informacji zawartych na stronie internetowej i w umowie jest wystarczającym wystarczające, aby uznać, że warunki udzielonej pożyczki są dla klienta jednoznaczne i zrozumiałe?
- Czy informacje dostępne publicznie są kompletne i rzetelne w stopniu umożliwiającym podjęcie przez klienta najlepszej możliwej decyzji?

jednym z analizowanych przypadków, pomimo wyznaczonego w formularzu miejsca, nie podano wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co jest niezgodne z obowiązującym prawem.

- Pomimo możliwości zapoznania się z dokumentami większość respondentów nie potrafiła określić wartości RRSO zapisanej w zawartej przez nich umowie pożyczki. Oszacowanie prawidłowej liczby stanowiło problem dla klientów wszystkich trzech segmentów.
- Problemem było również określenie całkowitej kwoty, jaką zgodnie z zapisami umowy respondenci powinni zwrócić pożyczkodawcy. W tym przypadku największą wiedzą wykazali się konsumenci segmentów B i C, a najmniejszą segmentu A – którzy w żadnym z badanych przypadków nie byli w stanie oszacować tej kwoty prawidłowo lub też w ogóle jej nie znali.

Ocena odpowiedzi respondentów na pytania dotyczące zrozumienia parametrów pożyczek podjętych w ramach badania typu „Tajemniczy Klient” (większość odpowiedzi zgodna z prawdą „+”, większość odpowiedzi niezgodna z prawdą „-”).

Segment	RRSO	Finalna kwota do spłaty	kwota pożyczki	okres spłaty
A	-	-	+	+
B	-	+	+	+
C	-	+	+	+

Źródło: Opracowanie własne PwC na podstawie wyników badania typu „Tajemniczy Klient”

Specjalistyczne parametry finansowe wykorzystywane do opisu produktów, funkcjonujące również w umowach (m.in. RRSO), są skomplikowane i trudne do zrozumienia dla przeciętnego klienta. Terminy te mogą nie być w pełni zrozumiałe dla pożyczkobiorców, co może rodzić wybrane ryzyka na poziomie podejmowania decyzji o zaciągnięciu konkretnej pożyczki oraz weryfikacji adekwatności produktu oferowanego klientowi do jego realnych potrzeb i możliwości finansowych.

Badanie potwierdza, że klienci często nie mają zrozumienia realnych kosztów zaciąganej pożyczki. Komunikacja oferty produktowej przekazywana np. na stronie internetowej lub poprzez przedstawiciela firmy nie zawsze uzupełnia niezbędny pakiet informacji potrzebnych do świadomego podjęcia decyzji konsumenckiej.

DOBRA PRAKTYKA

Wśród badanych firm pożyczkowych zaobserwowano także pozytywne przypadki, w których firmy udostępniają osobom zainteresowanym np. specjalne kalkulatory pożyczkowe pozwalające na obliczenie większości parametrów pożyczki i w komunikacie marketingowym prezentują dodatkowe obowiązki pożyczkobiorcy.

Wniosek 2: Aby „zadbać o swoje interesy” klient musi być świadomy, jakie informacje są istotne i czego potrzebuje się dowiedzieć w procesie pozyskiwania pożyczki. Informacje dostępne na stronach internetowych lub uzyskane od przedstawiciela firmy pożyczkowej mogą nie być wystarczające.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- Część poddanych badaniu firm z segmentów A i B nie prezentowała w komunikatach marketingowych na stronach internetowych konkretnych ofert pożyczki z opisanymi parametrami obliczonymi dla reprezentatywnego przykładu. Stanowi to duże utrudnienie przy porównywaniu ofert różnych pożyczkodawców, a także weryfikowaniu zapisów oferowanej umowy.
- Duża część poddanych badaniu pożyczkodawców nie prezentowała swojej oferty w sposób wystarczająco transparentny. Potencjalni pożyczkobiorcy, bazując na informacjach marketingowych, mogą uzyskać tylko ograniczoną informację o ofercie. Firmy nie zawsze prezentują wszystkie rodzaje opłat oraz dodatkowych obowiązków związanych z procesem pobierania pożyczki, np. konieczności przystąpienia do umowy ubezpieczenia pożyczki lub kosztów obsługi w domu.
- W przypadku pozostałych firm ze wszystkich segmentów rynku, które przedstawiły w komunikacie reprezentatywny przykład, wartość RRSO, kwota pożyczki, finalna kwota do spłaty oraz okres spłat prezentowane na stronach internetowych były zgodne z wartością zapisaną w zawartych potem umowach pożyczki.
- W komunikatach marketingowych niektórych z badanych firm z segmentów A i B brakowało informacji na temat wszystkich kosztów związanych z procesem pozyskania pożyczki, np. opłat przygotowawczych. W większości przypadków respondenci dowiadywali się o tego rodzaju kosztach z informacji na stronach internetowych lub z rozmów z przedstawicielami firm pożyczkowych.
- W komunikatach marketingowych części firm pożyczkowych zaobserwowano wykorzystywanie informacji mogących wprowadzić klienta w błąd co do zakresu oferty pożyczkodawcy.

3.4. Jakość obsługi – dostarczenie informacji o produkcie, standard obsługi

Założenia analizy

Istotnym obszarem w procesie udzielania pożyczki jest przestrzeń, jaka tworzy się na styku klienta i firmy reprezentowanej przez przedstawiciela handlowego w ramach interakcji podczas spotkania sprzedażowego (jeżeli dotyczy), a także na etapie doprecyzowania oferty oraz uzgodnienia ostatecznych warunków pożyczki, podpisania umowy i jej wykonania oraz zamknięcia procesu pożyczkowego (w przypadku tego badania, było to odstąpienie od umowy). W ramach tego obszaru kluczowym dla odpowiedzialnego przeprowadzenia procesu pożyczkowego jest dostarczenie informacji o produkcie oraz zapewnienie standardu

obsługi odpowiedniego dla danego profilu klienta i jego potrzeb.

Obecnie na rynku polskim brakuje badań przedstawiających w sposób szczegółowy profile klientów firm pożyczkowych. Na podstawie analizy modelu biznesowego firm, dostępnej oferty, wyników analizy oraz informacji dostępnych publicznie można stwierdzić, że profile klientów firm pożyczkowych w poszczególnych badanych segmentach różnią się znacznie, a cechą wspólną wszystkich grup jest zapotrzebowanie na szybko dostępne środki finansowe.

Na tej podstawie można wskazać różnice pod względem:

- Posiadania konta bankowego (nie wszyscy klienci firm pożyczkowych je posiadają);
- Dostępu do Internetu;
- Wiek;
- Przynależności do grupy osób fizycznych lub prawnych.

Na podstawie badania można uznać, że najbardziej świadomą grupą są klienci segmentu C, którzy posiadają pewne doświadczenia w korzystaniu z usług instytucji finansowych; korzystają z bankowości elektronicznej i – jak wynika z badania typu „Tajemniczy Klient” – są przynajmniej częściowo świadomi konsekwencji umowy pożyczki.

Biorąc pod uwagę powyższe założenia, określono następujące zagadnienia istotne z perspektywy odpowiedzialnego dostarczenia informacji o produkcie i jakości obsługi:

- Odpowiedzialna sprzedaż i dbałość

- o etyczne zachowanie przedstawicieli handlowych;
- Gwarancja dbałości o wysoki standard i jakość obsługi klientów niezależnie od ich zróżnicowania;
- Elastyczność obsługi i dopasowanie do potrzeb różnorodnego klienta;
- Zapewnienie rzetelności i kompletności przekazów informacyjnych dotyczących produktu i warunków umowy.

Powyższe uwarunkowania zostały przyjęte jako podstawa badania typu „Tajemniczy Klient”, w ramach którego w odniesieniu do obszaru analizy *Jakość obsługi* postawiono następujące pytania badawcze:

- W jaki sposób proces obsługi klienta gwarantuje, że klient podpisuje umowę w sposób świadomy?
- W jaki sposób proces obsługi klienta zapewnia klientowi możliwość zapoznania się z jego prawami i obowiązkami oraz warunkami pożyczki zawartymi w umowie?

Szczegółowe wnioski

Wniosek 1: W badanych przypadkach proces obsługi klienta przy udzielaniu pożyczki, pomimo przyjętych standardów i sposobów pracy, nie zawsze był realizowany w sposób spójny w ramach działalności jednej firmy. Zależał on od indywidualnego zachowania i postawy danego przedstawiciela handlowego oraz jego wiedzy.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

- Wykazano różnice w jakości kontaktu z przedstawicielami handlowymi w ramach procesu pożyczkowego w ramach wszystkich trzech segmentów. W opiniach respondentów na temat pierwszego kontaktu z przedstawicielami firm pożyczkowych z segmentów A i B pojawiały się opisy, które można podzielić na dwie grupy:
 - Pierwszą z nich stanowiły liczne pozytywne głosy dotyczące profesjonalnego podejścia oraz dużej wiedzy o oferowanym produkcie i zbudowania dobrej relacji z klientem podczas spotkania. „Przedstawiciel firmy był bardzo sympatyczny w stosunku do mnie, poinformował mnie o opłatach związanych z pożyczką, po dość krótkim czasie od złożenia zapytania na stronie skontaktował się ze mną.”
 - Respondenci z drugiej grupy prezentowali inny, bardziej negatywny obraz sytuacji. Wspominali oni o utrudnieniach w nawiązaniu kontaktu z przedstawicielem, pośpiechu towarzyszącym wizycie oraz o braku rzetelnego przekazania pełnej informacji o pożyczce. „Spieszył się, wypełniał 2 razy formularz, prawie nic nie mówił.” „Przedstawiciel nie przedstawił się i udzielił bardzo zdawkowych informacji.” „Dla mnie przedstawiciel nie był profesjonalny, nawet nie przyjął dokumentacji i tak naprawdę miałam wrażenie, że jest najmańdrzejszy na świecie.”

Wniosek 2: Badanie wykazało, że respondenci nie zawsze czytają umowy z należytą uwagą, a także nie zawsze w pełni rozumieją zawarte w niej zapisy. Dodatkowo, na podstawie badania można stwierdzić, że kontakt z przedstawicielem firmy pożyczkowej nie zawsze jest w stanie pomóc zrozumieć zapisy warunków umowy. Taka sytuacja zwiększa ryzyko podjęcia nie w pełni świadomej decyzji konsumenckiej.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

W czasie omawiania (jeżeli następuje) warunków pożyczki klienci pozyskują tylko częściową informację o całym procesie. Wydaje się, że nie są w pełni świadomi ryzyka, jakie ponoszą w związku z podpisaniem umowy.

- Wszyscy respondenci otrzymali umowę w formie pisemnej.
 - Respondenci wskazywali, że pobieżnie zapoznawali się z umowami. „Przeczytałam pobieżnie. Przedstawiciel w ogóle nie omawiał treści umowy.”
 - W czasie spotkań z przedstawicielami firm pożyczkowych (tam, gdzie model obsługi zakłada takie spotkanie) oraz przy omawianiu umowy z inicjatywy przedstawiciela handlowego najczęściej zwracano uwagę klienta na następujące kwestie:
 - wysokość rat,
 - harmonogram i sposób spłaty,
 - wysokość całościowej kwoty do spłaty.
- Niekiedy omawiono również:
- standardowość warunków kontraktu,
 - okres, na jaki została zaciągnięta pożyczka,
 - kwotę pożyczki,
 - możliwość zwrotu pożyczki w ciągu X dni,
 - dodatkowe koszty, jakie ponosi kredytobiorca,
 - poziom oprocentowania,
 - poziom opłat przygotowawczych,
 - koszty obsługi domowej.
- W ramach informacji dotyczących całego procesu w większości przypadków respondenci pozyskali wiedzę, jakie działania muszą podjąć, aby odstąpić od umowy. W większości przypadków polegało to na wypełnieniu odpowiedniego formularza, nawiązaniu kontaktu z przedstawicielem firmy i dokonaniu spłaty zaciągniętej pożyczki.
 - Nie we wszystkich przypadkach klienci mieli możliwość uzyskania wyjaśnienia niezrozumiałych zapisów umowy.
 - W segmencie A zaobserwowano przypadek, w którym klient na pytanie o możliwość spłaty pożyczki z wykorzystaniem przelewów bankowych otrzymał informację o mniejszej liczbie formalnych procedur związanych z obsługą domową. Ankieter nie udzielił informacji, czy przy tej okazji zaprezentowane zostały mu również różnice w kosztach każdej z tych opcji.
 - W większości przypadków przedstawiciele firm pożyczkowych segmentów A i B nie zwracali uwagi na ryzyka w procesie spłaty pożyczki. Tylko nieliczni pracownicy firm z segmentu A przekazali informacje na temat konsekwencji braku terminowych spłat.
 - Temat możliwości wcześniejszej spłaty pożyczki został zakomunikowany tylko części respondentów. Jednocześnie respondentom przekazano, że taka forma spłaty zobowiązania wiąże się z obniżeniem całkowitego kosztu pożyczki.
 - Tylko w nielicznych przypadkach respondenci uzyskali informację na temat sposobów zgłaszania skarg i zastrzeżeń
 - „Przedstawiciel nie przedstawił się i udzielił bardzo zdawkowych informacji.”
 - „Dla mnie przedstawiciel nie był profesjonalny, nawet nie przyjął dokumentacji i tak naprawdę miałam wrażenie, że jest najmądrzejszy na świecie.”

Wniosek 3: Zidentyfikowano przypadki, w których w trakcie spotkania z klientem dochodziło do zwiększania pierwotnej kwoty pożyczki.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient”:

Wszyscy respondenci mieli za zadanie złożyć wniosek o pożyczkę na kwotę 500 PLN. Zdecydowana większość klientów, którzy otrzymali pozytywną decyzję w sprawie otrzymania pożyczki, spotkała się z propozycjami rozbudowania oferty pożyczkodawcy. Rozszerzenie oferty w większości przypadków polegało na propozycji udostępnienia pożyczki w większej kwocie. Najwyższą zaproponowaną respondentowi kwotą pożyczki było 4000 PLN, czyli 8-krotnie więcej niż wartość, o którą ubiegał się klient w złożonym wniosku (ostatecznie respondent wziął pożyczkę na kwotę 500 PLN). Innymi przykładami takich działań było odpłatne przedłużenie terminu spłaty oraz nagroda za zmotywowanie innych osób do skorzystania z usług pożyczkodawcy.

Case study

W ramach badania wystąpiła sytuacja, w której respondent zmuszony był ubiegać się o pożyczkę w kwocie wyższej niż pierwotnie planowana w badaniu. Ankieter wypełnił formularz z wnioskiem o pożyczkę, ubiegając się o kwotę 500 PLN na okres spłaty równy 18 tygodniom. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku doszło do spotkania z przedstawicielem pożyczkodawcy. W trakcie wizyty okazało się, że aby otrzymać 500 PLN gotówki, umowa musi zostać podpisana na kwotę 700 PLN. Jest to efekt działania firmy, które polega na pobieraniu pierwszej raty została określona na kwotę 200 PLN, stąd konieczne było podwyższenie pierwotnej kwoty pożyczki. Ostatecznie respondent otrzymał 500 PLN w gotówce, a w umowie jako kwotę do wypłaty zapisane zostało 700 PLN na okres spłaty 25 tygodni.

Wniosek 4: W ramach prowadzonego badania, zidentyfikowane także inne aspekty i działania firm pożyczkowych, które wynikają z wykorzystania przez firmy pożyczkowe asymetrii relacji pomiędzy pożyczkodawcą a pożyczkobiorcą.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient” na etapie zgłoszenia chęci i uzyskania możliwości wzięcia pożyczki:

Case study

Zaobserwowano sytuację, w której respondent po wysłaniu wniosku nie tylko nie mógł wielokrotnie nawiązać kontaktu telefonicznego z przedstawicielami firmy pożyczkowej, ale również nie odnalazł biur terenowych firmy pod wskazanymi adresami.

Odpowiedź pracownicy firmy: „Dotąd trzeba dzwonić, aż się uda.”

Case study

Zaobserwowano przypadek, w którym respondent w trakcie wypełniania wniosku internetowego został poproszony dodatkowo o podanie loginu oraz hasła do swojego internetowego konta bankowego.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient” na etapie doprecyzowania oferty oraz ostatecznych warunków pożyczki:

Case study

Na pytanie „Jakie informacje o procesie spłaty pożyczki przekazał przedstawiciel?”, respondent odpowiedział: „Zdawkowe – spłata co tydzień, a dla wygody stron – pobieranie opłaty za 4 raty z góry”, co więcej na pytanie o możliwość spłaty rat z wykorzystaniem przelewu bankowego przedstawiciel firmy przekazał respondentowi informację, że taka forma wiąże się z większą skalą formalności, sugerując pozostanie przy opcji obsługi pożyczki w domu. Działania te nie tylko mogły wprowadzić klienta w błąd, lecz również były niezgodne z zapisami umowy pożyczki.

Case study

Innym przykładem działania nieuzasadnionego zapisami umowy było pobranie w czasie przyjmowania wniosku o pożyczkę kilkuzłotowej opłaty bez przekazania klientowi pokwitowania przyjęcia pieniędzy.

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient” na etapie podpisania umowy i jej wykonania:

Case study

Klient spotkał się z sytuacją, w której przedstawiciel firmy pożyczkowej pobrał pierwszą ratę za pożyczkę w 2 dni po podpisaniu umowy (respondent nie otrzymał w momencie zawierania umowy regulaminu spłat i dokumentów odstąpienia od pożyczki):

„Przedstawicielka poinformowała mnie również, że w poniedziałek przyjedzie do mnie po pierwszą ratę. Gdy zapytałam, dlaczego tak wcześnie – bo przecież dzisiaj jest sobota wieczór, a jutro niedziela – usłyszałam, że, niestety, taki jest terminarz spłat.”

Praktyki zaobserwowane w ramach badania typu „Tajemniczy Klient” na etapie odstępowania od umowy:

- Tylko część z respondentów dowiedziała się od przedstawiciela lub z informacji zamieszczonych na stronie internetowej, że wzór odstąpienia od umowy jest elementem głównej umowy. W przypadku segmentu B żadnemu z respondentów nie udzielono takiej informacji. W segmentach A i C wielu z ankietowanych uzyskało informację o takim załączniku.
- Podobne opinie odnotowano w zakresie przekazywania respondentom informacji na temat całego procesu odstępowania od umowy. W tym przypadku przedstawiciele pożyczkodawców z segmentów A i C uświadomili klientów o przebiegu takiej procedury, reprezentanci segmentu B nie zrobili tego.

Case study

Odnotowano przypadek, w którym to sam respondent musiał ubiegać się u przedstawiciela o dostarczenie formularza odstąpienia od umowy. „Nie otrzymałam jednak regulaminu spłaty pożyczki, a co za tym idzie również formularza odstąpienia od umowy, poprosiłam więc o dostarczenie takiego formularza, otrzymałam odpowiedź, że otrzymam go w przyszłym tygodniu.”

Case study

Relacja rozmowy na temat odstąpienia od umowy pożyczki: „Najpierw Pani z biura poinformowała mnie, że mam spłacić kwotę całkowitą łącznie z prowizją, oprocentowaniem za całość pożyczki, opłatami dodatkowymi, opłatą przygotowawczą, opłatą za obsługę w domu, a po moim proteście i podaniu pkt. 28 umowy kazała spłacić tylko tyle, ile wzięłam.”

W badanych przypadkach proces obsługi klienta przy udzielaniu pożyczki pomimo przyjętych standardów i sposobów pracy nie zawsze był realizowany w sposób spójny w ramach działalności jednej firmy. Obsługa klienta zależała od indywidualnego zachowania i postawy danego przedstawiciela handlowego oraz jego wiedzy.

Dodatkowo badanie wykazało, że respondenci nie zawsze czytają umowy z należytą uwagą, a także nie zawsze mają pełne zrozumienie zawartych w nich zapisów. Dodatkowo, na podstawie badania można stwierdzić, że kontakt z przedstawicielem firmy pożyczkowej nie zawsze jest w stanie pomóc zrozumieć zapisy warunków umowy. Taka sytuacja zwiększa ryzyko podjęcia nie w pełni świadomej decyzji konsumenckiej.

Zidentyfikowano przypadki, w których w trakcie spotkania z klientem dochodziło do zwiększania pierwotnej kwoty pożyczki.

4. Analiza systemów regulacji firm pożyczkowych w Polsce i za granicą – dobre praktyki

10. Ustawa Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.)

11. Ustawa Kodeks Spółek Handlowych z dnia 15 września 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 94 poz. 1037 z późn. zm.)

12. Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883. z późn. zm.)

13. Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu z dnia 16 listopada 2000 r. (Dz.U. 2010 Nr 46, poz. 276 t.j. z późn. zm.)

Niniejszy rozdział ma na celu przedstawienie regulacji rynku pożyczkowego w Polsce oraz w wybranych krajach. Porównanie systemu regulacji w różnych jurysdykcjach ma za zadanie zidentyfikowanie istniejących rozwiązań instytucjonalnych oraz dobrych praktyk rynkowych, a w konsekwencji – zaproponowanie zmian w przepisach obecnie regulujących zasady działania rynku firm pożyczkowych w Polsce.

W Polsce firmy pożyczkowe, tak jak wszyscy przedsiębiorcy funkcjonujący na polskim rynku, zobowiązane są do przestrzegania powszechnie obowiązującego prawa. Podlegają one zarówno przepisom Kodeksu cywilnego¹⁰ (dalej: „KC”) (w tym w szczególności rozdziału XIX konstytuującego instytucję

pożyczki oraz przepisów o maksymalnej wysokości odsetek ustawowych), jak i Kodeksu spółek handlowych¹¹ w zakresie, w jakim ich działalność zorganizowana jest jako spółka osobowa lub kapitałowa, a także przepisom ustawy o swobodzie działalności gospodarczej w zakresie ram wykonywania działalności profesjonalnej¹² oraz kluczowym przepisom o kredycie konsumenckim. Podobnie, jak inne podmioty, firmy pożyczkowe podlegają również nadzorowi Głównego Inspektora Danych Osobowych (dalej: GIODO) w zakresie ochrony danych osobowych oraz Głównego Inspektora Informacji Finansowej (dalej: GIIF) w zakresie obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu¹³.

Od strony instytucjonalnej zakres kompetencji regulacyjnych i kontrolnych KNF zdefiniowany przez Ustawę o nadzorze nad rynkiem finansowym, a także częściowo – w zakresie banków – w ustawie Prawo bankowe, nie obejmuje firm pożyczkowych¹⁶. Nie ma również żadnych wymogów prowadzenia rejestru firm pożyczkowych, nie jest to zatem działalność w żaden sposób regulowana ani nadzorowana w zakresie porównywalnym do banków.

W debacie publicznej w Polsce pojawiają się zdania, że objęcie działalności firm pożyczkowych nadzorem regulatora lub wprowadzenie rejestru takich podmiotów prowadzi do wzrostu bezpieczeństwa obrotu¹⁷. Zdaniem wielu środowisk¹⁸ rozszerzenie kompetencji kontrolnych organów państwa o możliwość żądania wyjaśnień od firm pożyczkowych, co do których zachodzi podejrzenie, że nie

16. Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. 2006 nr 157 poz. 1119. z późn. zm.)

17. Patrz np.: Raport Fundacji Republikańskiej, „Problematyka regulacji rynku firm pożyczkowych w Polsce” z 23.04.2013, www.cafr.pl

18. Ibidem

19. W Polsce – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim

20. W świetle obowiązującej do 31.12.2013 dyrektywy 2006/48/EC jak i Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, obowiązujących od 01.01.2014, firma pożyczkowa finansując się ze środków własnych nie spełnia jednej z kluczowych cech instytucji kredytowej tj. przyjmowania depozytów lub innych funduszy podlegających zwrotowi od klientów

21. Analizy PwC oraz „Consumer Finance Protection with particular focus on credit”, Financial Stability Board 2011

przestrzegają obowiązujących przepisów prawa, przyczyni się do większej dyscypliny na rynku pożyczkowym, co wraz z transparentnością rynku gwarantowaną przez wprowadzenie rejestru zwiększy bezpieczeństwo klientów korzystających z usług tych firm. Równocześnie należy rozważyć, czy należy skupić uwagę na pracami nad szczegółowymi dodatkowymi regulacjami, czy na wzmocnieniu narzędzi egzekucji istniejącego prawa.

Tego typu regulacje są stosowane w wielu krajach europejskich, nie jest to zatem pomysł niemający odzwierciedlenia w już istniejących systemach prawnych.

Kraje UE podchodzą do obowiązku rejestracji firm pożyczkowych oraz objęcia ich nadzorem organów państwa w sposób zróżnicowany. Można tu wyróżnić dwie podstawowe grupy krajów.

Pierwsza obejmuje kraje, które postanowiły nie regulować tego rynku odrębnie – do niej należą np. Polska, Czechy i Hiszpania. Te jurysdykcje regulują działalność firm pożyczkowych jedynie w zakresie, w jakim regulują każdą profesjonalną działalność gospodarczą. Ponadto, w tych krajach firmy te objęte są także przepisami dotyczącymi kredytu konsumenckiego¹⁹, na ogół stanowiącymi transpozycję Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki, w zakresie, w jakim świadczą udzielają kredytu konsumenckiego oraz – na ogólnych zasadach – obejmują je przepisy o ochronie konsumenta.

W UE jak i na świecie istnieje zróżnicowanie w zakresie podejście do nadzoru firm pożyczkowych, zarówno w aspekcie nadzoru konsumenckiego i rynkowego (ang. conduct of business) jak i ostrożnościowego (ang. prudential supervision). Firmy pożyczkowe w niektórych krajach podlegają pełnemu reżimowi nadzorcemu w ramach nadzoru finansowego (np. Niemcy, Włochy), w innych jedynie częściowemu nadzorowi (UK), lub jedynie na zasadach ogólnego nadzoru konsumenckiego (Polska).

W grupie krajów, które zdecydowały się na szczegółowe uregulowanie rynku pożyczkowego, można wyodrębnić dwa odmienne podejścia do regulacji.

Pierwsze z nich polega na objęciu firm pożyczkowych nadzorem finansowym na równi z instytucjami bankowymi. W niektórych krajach, np. w Niemczech, wynika to z faktu, że udzielanie pożyczek jest traktowane jako jedna z czynności bankowych, zatem w świetle takiego podejścia nie istnieją przesłanki uzasadniające pozostawienie firm pożyczkowych poza zakresem nadzoru finansowego²⁰. Warto zwrócić uwagę na fakt, że zarówno model niemiecki, jak i model włoski (który również zakłada objęcie działalności firm pożyczkowych bezpośrednio nadzorem bankowym), nie przewiduje żadnej przestrzeni działania firm pożyczkowych niespełniających jednocześnie wymogów dla podmiotów świadczących usługi bankowe. Tak restrykcyjne podejście ma służyć bezpieczeństwu konsumentów, jednakże może – jako skutek uboczny - prowadzić do rozkwitu szarej strefy pośrednictwa finansowego.

4.1. Licencjonowanie i nadzór

14. Definicja instytucji kredytowej (i jej ekwiwalentu krajowego, czyli banku, w świetle klasyfikacji przyjętej w ustawie Prawo bankowe) zawiera takie kluczowe elementy jak: przyjmowanie depozytów lub innych funduszy podlegających zwrotowi od klientów oraz udzielanie kredytów na swój własny rachunek (Art.4 ust. 1 p. 17 ust. Prawo bankowe i odpowiedni zapis w Art. 4 ust.1 p.1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie UE nr 648/2012), które wchodzi w życie z d. 01.01.2014

15. Zwłaszcza w kluczowej Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. ws. warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniającej dyrektywę 2002/87/WE i uchylającej dyrektywę 2006/48/WE oraz 2006/49/WE

Wykres 14. Nadzór i licencjonowanie firm pożyczkowych w wybranych krajach europejskich, stan prawny na 27.11.2013 r.²¹



W krajach, które przyjęły taki model regulacji firm pożyczkowych, podmioty te podlegają kontroli albo odrębnemu regulatora finansowego (Niemcy, Włochy), który zazwyczaj jednocześnie nadzoruje cały rynek finansowy (w aspekcie konsumenckim lub ostrożnościowym lub obu łącznie) albo podmioty te podlegają nadzorowi urzędu ochrony konsumenta (na zasadach ogólnych, jak wszystkie inne firmy) – jak się dzieje w Polsce i Czechach.

Nieco odmienne rozwiązanie przyjęto w Szwajcarii, w której działalność firm pożyczkowych nie jest objęta nadzorem finansowym, jednakże istnieje wymóg rejestracji każdego takiego podmiotu. Organami właściwymi do prowadzenia rejestrów firm pożyczkowych są władze kantonów, na terenach których poszczególne podmioty prowadzą działalność.

Na jeszcze inne rozwiązanie zdecydowała się Wielka Brytania, gdzie organem właściwym w sprawach wydawania licencji na prowadzenie działalności w zakresie udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich jest Dyrektor Generalny Biura Konkurencji i Konsumentów²². Jest to również organ nadzorczy, uprawniony do nakładania kar finansowych na podmioty, które nie przestrzegają wymogów określonych w ustawie o kredycie konsumenckim²³.

Różnice przyjętych rozwiązań prawnych w zakresie obowiązku licencyjnego i nadzoru nad firmami pożyczkowymi wynikają z różnic w podejściu do nadzoru nad rynkiem finansowym i różnic systemów prawnych. Na wielu rynkach przeważa tendencja do obejmowania działalności pożyczkowej szczegółowymi regulacjami, których celem jest zwiększenie bezpieczeństwa obrotu i konsumentów (nadzór konsumencki), przy zróżnicowanym podejściu do nadzoru ostrożnościowego

Drugim aspektem jest propozycja stworzenia odrębnego rejestru, bez wpisu do którego przedsiębiorcy nie mogliby prowadzić działalności polegającej na udzielaniu pożyczek konsumentom. Koncepcja ta nadawałaby działalności firm pożyczkowych charakter działalności regulowanej, o której mowa w art. 64 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Projekt rządowy zakłada powierzenie prowadzenia rejestru prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta (dalej: „prezes UOKiK”). Przyjęty katalog wymogów, który przedsiębiorcy muszą spełnić, aby uzyskać wpis do rejestru, ma

na celu zapewnienie transparentności i stabilności obrotu gospodarczego w sektorze firm pożyczkowych, jak również łatwiejszą ochronę konsumentów. Zawiera on m.in. wymóg niekaralności osób prowadzących działalność gospodarczą polegającą na udzielaniu pożyczek, jak również wymóg odpowiedniego wieku, a także wysokość minimalną kapitału początkowego (zakładowego przy spółkach kapitałowych) koniecznego do rozpoczęcia prowadzenia takiej działalności (obecnie projekt rządowy proponuje przyjęcie 60 tys. PLN jako minimalnej wysokości kapitału zakładowego).

22. Ang. Office of Fair Trading, <http://www.of.gov.uk/>

23. The Consumer Credit Act 1974

Planowane zmiany w polskim prawie:



Rządowy projekt zmiany Ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym²⁴ zakłada dwojakie zmiany regulacyjne w obszarze nadzoru i wymogu licencyjnego dla firm pożyczkowych. Po pierwsze, proponuje rozszerzenie nadzoru KNF na wszystkie instytucje funkcjonujące na rynku finansowym. Uprawnienia KNF polegałyby, ogólnie rzecz biorąc, na możliwości żądania od podmiotów wyjaśnień w sytuacji, w której zachodziłoby podejrzenie, że prowadzą działalność niezgodnie z obowiązującym prawem. Planowana zmiana zakłada też

zaostrzenie sankcji karnych za prowadzenie działalności bankowej bez zezwolenia. W przypadku rozszerzenia nadzoru KNF na firmy udzielające pożyczek sankcje karne prawdopodobnie objęłyby również te podmioty. W projekcie rządowym brak jednak szczegółowych informacji na temat tego, które sankcje dokładnie zostałyby zaostrzone i w jaki sposób, w związku z czym kwestia objęcia nimi firm pożyczkowych jest czysto hipotetyczna.

W systemach prawnych państw europejskich widać zróżnicowane podejście do kwestii licencjonowania lub objęcia działalności firm pożyczkowych nadzorem bankowym. Przyjmuje się zarówno rozwiązania polegające na ścisłej regulacji banków centralnych lub organów regulacyjnych, rejestry i licencjonowanie prowadzone najczęściej przez urzędy ochrony konsumenta, jak i brak regulacji działalności tego typu. Istotny jest fakt, że w krajach, które obecnie nie regulują rynku pożyczek terminowych, toczy się debata publiczna na temat potrzeb regulacji rynku firm pożyczkowych.

Zmiany proponowane w ustawodawstwie polskim zakładają wypośrodkowane podejście; połączenie niektórych uprawnień nadzorczych KNF wraz z obowiązkiem wpisu do rejestru prowadzonego przez UOKiK stanowi kompromis pomiędzy modelem nadzoru a modelem opartym na uzyskaniu licencji.

24. Założenia do projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (projekt nr ZD74 przedstawiony 17 czerwca 2013 roku)

4.2. Ograniczenia Rocznej Rzeczywistej Stopy Oprocentowania

25. Art. 5, 25 oraz załącznik nr 4 Ustawy o kredycie konsumenckim

26. Art. 359 ust. 2¹ KC

Roczna Rzeczywista Stopa Oprocentowania (dalej: RRSO) stanowi w Polsce ustawowo określony wskaźnik charakteryzujący kredyt²⁵. Wskaźnik ten określa całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. RRSO wyliczana jest na takiej samej zasadzie jak wewnętrzna stopa zwrotu (ang. *internal rate of return*), która służy do oceny efektywności ekonomicznej

inwestycji. Z założenia, celem wyliczenia RRSO jest możliwość porównania ofert firm pożyczkowych przez klienta. Jak jednak wskazują wyniki badania typu „Tajemniczy Klient” zaprezentowane w niniejszym raporcie, RRSO jest trudne do interpretacji dla konsumenta, szczególnie w przypadku pożyczek o najkrótszych terminach. Jeszcze trudniejsze jest jego wyliczenie i weryfikacja.

28. Art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2011 r. nr 126, poz. 715)

poddane ostrej krytyce w procesie konsultacji społecznych.

W efekcie, obecny projekt nie zakłada jednego całkowitego limitu RRSO. Zamiast tego zaproponowano zastosowanie **ograniczenia całkowitego kosztu kredytu, z wyłączeniem odsetek, odnoszonego do kwoty udzielonego**

kredytu konsumenckiego. Propozycja regulacji zakłada, że **całkowity koszt kredytu określony w ustawie o kredycie konsumenckim²⁸ z wyłączeniem odsetek nie może przekroczyć 30% kwoty udzielonego kredytu konsumenckiego**.

Różne podejścia do limitów RRSO:

Szwajcaria: 15% - ograniczenie ustawowe

Litwa: 200% - ograniczenie ustawowe

Francja: nie więcej niż 1/3 ponad średnią stopę oprocentowania przyjętą przez bank centralny – ograniczenie ustawowe

Niemcy – 200% - ograniczenie wypracowane przez orzecznictwo

Wielka Brytania, Dania, Hiszpania, Polska, Szwecja: brak ustawowych ograniczeń RRSO

Próby regulacji limitu RRSO są zazwyczaj uzasadniane chęcią ustalenia maksymalnej wysokości kosztów i opłat doliczanych do kredytu lub pożyczki, co przyczynia się do zabezpieczenia konsumentów przed tzw. lichwą – nadmiernym, nieproporcjonalnym oprocentowaniem. Argument ten pojawia się, gdy koszt kredytu wydaje się daleki od stawek rynkowych a koszty dodatkowe znacznie przekraczają uzasadnione opłaty podyktowane kwestią zakresu usług. Równocześnie konsument pozostaje nieświadomy faktycznych kosztów, które przyjdzie mu zapłacić ponad kwotę, którą pierwotnie pożyczył.

W obecnym stanie prawnym polski ustawodawca nie zdecydował się na ograniczenie maksymalnej wysokości RRSO. Jedynym istniejącym limitem jest limit wysokości odsetek wynikających z czynności prawnej określony w KC. Zgodnie z zawartą tam definicją, wysokość odsetek nie może przekroczyć czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego NBP²⁶.

Brak ustawowego określenia limitu RRSO nie jest rozwiązaniem odizolowanym od obecnych trendów panujących na rynkach finansowych innych krajów europejskich. Tego typu limitów nie przewidują również ustawodawstwa Wielkiej Brytanii, Danii, Hiszpanii ani Szwecji. Ustawowych ograniczeń RRSO nie ma również w Niemczech, Czechach ani na Słowacji, jednak tam limity oprocentowania stały się przedmiotem licznych wyroków sądowych. Praktyka orzecznicza tych krajów wypracowała rekomendacje dotyczące ograniczeń RRSO respektowane przez większość przedsiębiorców.

Krajami, które przyjęły ustawowe ograniczenia RRSO, są m.in. Szwajcaria i Litwa. Co ciekawe, oba te kraje różnią się znacznie wysokością limitów; Szwajcaria ustaliła maksymalną wysokość RRSO na 15 %, podczas gdy na Litwie ograniczenie wynosi 200%.

Planowane zmiany w polskim prawie

Obecnie istnieją dwa projekty ustaw zawierające propozycje zmian regulacji rynku pożyczek²⁷. Istotą obu tych projektów jest ograniczenie **łącznych kosztów kredytu odzwierciedlanych w RRSO**. Projekt

rządowy początkowo zakładał wprowadzenie górnego limitu wysokości RRSO ustalonego z zastosowaniem mnożnika wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. Takie rozwiązanie zostało

Drugi projekt nowelizacji przepisów dotyczących limitów oprocentowania kredytów i pożyczek udzielanych konsumentom jest projektem jednego z klubów parlamentarnych. Odmienne niż projekt rządowy, nie zakłada on jednego limitu na całkowity pozaodsetkowy koszt kredytu. Przewiduje natomiast ograniczenie wartości poszczególnych elementów RRSO: ograniczenie kosztów opłat i prowizji do wysokości 5% wartości kredytu oraz 0,75% od wartości kredytu za każdy tydzień od momentu, kiedy środki postawione są do dyspozycji, do dnia ostatecznej spłaty. Powyższe limity podlegałyby zsumowaniu. Przyjęcie takiego modelu doprowadziłoby do sytuacji, w której całkowita wartość kosztów dodatkowych nie mogłaby przekroczyć 44% w ciągu roku (5% + 0,75% * 52 tygodnie). Co istotne, do sumy kosztów ograniczonych tak określonym limitem nie wliczałoby się dodatkowych kosztów powstałych w wyniku nienależytego wykonania lub niewykonania umowy przez kredytobiorcę, chyba, że przedstawiciel kredytowy przewidywał, iż kredytobiorca nie spłaci zobowiązania.

Oba projekty, mając podobny kierunkowy cel, stosują nieco odmienną technikę. Projekt Ministerstwa Finansów postuluje limit na koszty pozaodsetkowe uzupełniający istniejący w KC limit na koszty odsetkowe, oparty o prostą formułę i jasno sformułowaną wartość progową. Projekt jednego z klubów parlamentarnych chce osiągnąć ten sam cel ograniczenia nadmiernych kosztów pozaodsetkowych dla klienta, ale sama

formuła uzależnia maksymalną wysokość prowizji nie tylko od wielkości kredytu (jak projekt rządowy), ale – czego nie ma w rządowej propozycji – od czasu trwania pożyczki. Przez taką formułę premiowane są pożyczki o krótkim terminie, w przypadku których opłaty byłyby stosunkowo niewielkie w porównaniu z pożyczkami o dłuższym terminie wymagalności.

Regulacje europejskie są podzielone zarówno w kwestii tego, czy należy ustawowo ograniczać poziom RRSO, jak i w podejściu do modelu jego obliczania. Oba projekty nowelizacji polskich ustaw dostrzegają potrzebę regulacji zagadnienia, nie są jednak spójne pod względem założeń oraz metod kalkulacji górnej wartości RRSO. Wyzwaniem dla ustawodawcy jest przede wszystkim konieczność stworzenia algorytmu, który zapewniłby bezpieczeństwo konsumentów, nie faworyzując konkretnych modeli biznesowych kosztem innych.

27. Rządowy projekt założeń do projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawy Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (projekt nr ZD74 z dnia 27 sierpnia 2013 roku) oraz projekt zmiany ustawy o kredycie konsumenckim przygotowanym przez Prawo i Sprawiedliwość, dostępnym na www.pis.org.pl

4.3. Regulacje dotyczące odpowiedzialności względem konsumentów

W powyższych podrozdziałach przedstawione zostały aspekty regulacyjne firm pożyczkowych w obszarze ostrożnościowym oraz limitowania kosztów kredytu, które są obecnie przedmiotem debaty publicznej oraz proponowanych zmian w istniejącym polskim ustawodawstwie. Aby oddać pełny obraz rzeczywistości regulacyjnej, w której obecnie funkcjonują firmy pożyczkowe, warto szczegółowo przyrzeć się regulacjom w zakresie ochrony konsumentów.

A. Niedozwolone postanowienia umowne

Prezes UOKiK prowadzi tzw. rejestr klauzul niedozwolonych, w którym zawarte zostały wzorce umowne uznawane przez urząd za niezgodne z prawem (godzą w zbiorowe interesy konsumentów). Wśród nich wiele klauzul dotyczy braku transparentności postanowień w umowach o pożyczki i kredyty. Prezes UOKiK wielokrotnie poddawał ocenie postanowienia kształtujące nierówne relacje między kredytodawcą a kredytobiorcą, możliwość arbitralnego zmieniania warunków naliczania kosztów lub ograniczenia możliwości spłaty kredytu

Firmy pożyczkowe, jak wszyscy przedsiębiorcy, podlegają nadzorowi prezesa UOKiK w zakresie, w jakim ich działalność może godzić w interesy konsumentów lub zagrażać konkurencji rynkowej. Biorąc pod uwagę niewielki udział tych firm w rynku usług finansowych, ten ostatni aspekt nie stanowi realnego zagrożenia systemowego w kategoriach naruszenia zasad konkurencji czy stworzenia monopolu w segmencie pożyczek. Natomiast kwestie ochrony konsumenta są jak najbardziej adekwatne w kontekście analizy funkcjonowania firm pożyczkowych.

przed terminem zawartym w umowie. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów²⁹, prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się czynu godzącego w zbiorowe interesy konsumentów, przez który rozumie się również stosowanie niedozwolonych wzorców umownych.

B. Czyny nieuczciwej konkurencji w praktyce firm pożyczkowych

Dla firm pożyczkowych (podobnie jak i dla banków) istotne jest przestrzeganie przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji³⁰, w tym w szczególności przepisów zabraniających prowadzenia reklamy wprowadzającej w błąd w celu wpłynięcia na decyzję konsumenta o nabyciu danej usługi, niewłaściwie podawanie informacji o produkcie lub usłudze (w szczególności poprzez zatajanie informacji o sposobie jej wykonania lub ryzyku wiążącym się z nabyciem danej usługi). Zgodnie z przepisami ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, naruszenie przepisów ustawy dochodzone jest na gruncie prawa cywilnego, jednak z powództwem może wystąpić nie tylko inny przedsiębiorca lub konsument, ale również prezes UOKiK. Poza tymi przepisami, firmy pożyczkowe są zobowiązane do przestrzegania

szczególnej regulacji dotyczących obowiązków kredytodawcy w zakresie reklamy zawarte w ustawie o kredycie konsumenckim³¹. Zgodnie z tymi przepisami, kredytodawca ma obowiązek poinformować konsumenta o stopie oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu; całkowitej kwocie kredytu, RRSO, a także, w odpowiednich przypadkach, o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta, wysokości rat i czasie obowiązywania umowy. Ponadto, żeby pozostawać w zgodności z ustawą o kredycie konsumenckim, reklama firmy pożyczkowej nie może sugerować braku oceny ryzyka kredytowego, której wykonanie jest jednym z obowiązków nałożonych przez tę ustawę.

C. Najważniejsze obowiązki kredytodawcy wobec konsumenta

Przed zawarciem umowy firma pożyczkowa jest zobowiązana do dokonania oceny ryzyka kredytowego konsumenta. Dokonuje tego na podstawie informacji uzyskanych od samego konsumenta lub na podstawie informacji zawartych w bazie danych pożyczkodawcy. Jeśli firma w wyniku tak przeprowadzonej oceny odmawia udzielenia pożyczki, ma obowiązek przekazać konsumentowi bezpłatną informację o bazie danych, w której dokonano sprawdzenia jego ryzyka.

Przed udzieleniem pożyczki na firmie ciąży również obowiązek udzielenia wyjaśnień dotyczących postanowień umowy, która ma zostać zawarta tak, aby konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą podpisania umowy. Jeśli ocena ryzyka kredytowego wypadnie pozytywnie, konsument ma również prawo żądać projektu umowy pożyczki, która musi zawierać dane konsumenta oraz wszystkie warunki, na których pożyczka miałaby zostać udzielona. W celu zapewnienia, że konsument otrzyma wszystkie konieczne informacje dotyczące umowy pożyczki, wprowadzono ujednolicony wzór formularza informacyjnego. Wzór ten stanowi załącznik do ustawy o kredycie konsumenckim. Obowiązek prawidłowego wypełnienia formularza nałożono na kredytodawców i pośredników kredytowych. W formularzu musi się znaleźć szereg informacji, m.in. o:

- danych kredytodawcy oraz pośrednika (jeśli ten bierze udział w procesie udzielania kredytu),
- rodzaju kredytu,
- czasie obowiązywania kredytu,
- stopie oprocentowania kredytu (i warunki jej zmiany),
- całkowitej kwocie kredytu,
- rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania,
- całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta,
- zasadach i terminach spłaty kredytu,
- obowiązku zawarcia umowy dodatkowej, jeśli taki występuje, w szczególności umowy ubezpieczenia,
- stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,
- skutkach braku płatności,
- wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego (jeśli będą ustanowione).

Istotnym zagadnieniem jest termin obowiązywania danego formularza informacyjnego. Co prawda, ustawa nie wskazuje tego czasu, jednakże konsument powinien otrzymać informacje w nim zawarte na tyle wcześniej przed zawarciem umowy, aby móc szczegółowo zapoznać się z warunkami i kosztami kredytu, a także porównać je z ofertami innych kredytodawców. W celu umożliwienia konsumentowi świadomego podjęcia decyzji opartej na informacjach przekazanych przez kredytodawcę, termin ważności formularza nie powinien być krótszy niż 3 dni robocze.

W myśl ustawy o kredycie konsumenckim, firma pożyczkowa musi zadbać o to, aby w umowie pożyczki znalazły się szczegółowe informacje dotyczące stron umowy, czasu jej trwania, zasad i terminów spłaty oraz wszystkich opłat i kosztów pobieranych przez firmę (szczegółowy zakres informacji, które muszą znaleźć się w umowie, określa art. 30 ustawy), wraz z umową powinien on również przekazać konsumentowi formularz odstąpienia od umowy.

Powyżej przedstawiono najważniejsze obowiązki firm pożyczkowych w procesie udzielenia pożyczki. Ustawa o kredycie konsumenckim określa każdy z nich szczegółowo, co ma na celu zagwarantowanie jak najwyższego poziomu ochrony konsumenta.

Propozycja zmian prawa: Jak zostało wspomniane powyżej, rządowy projekt zmiany ustawy o nadzorze finansowym i niektórych innych ustaw zakłada, że rejestr przedsiębiorców prowadzących pożyczki prowadzić będzie prezes UOKiK. Zatem do dotychczasowych zadań UOKiK-u w zakresie nadzoru nad przestrzeganiem przepisów o ochronie konsumenta, w tym monitorowania klauzul abuzywnych, doszłyby nowe obowiązki „quasi-licencjonowania”, czyli rejestracji firm pożyczkowych z nałożonymi warunkami wstępnymi na przedsiębiorców, którzy chcieliby udzielać pożyczek ludności. Jest to rozwiązanie stosowane w innych modelach legislacyjnych – w ten sposób działalność firm pożyczkowych regulowana jest m.in. w Wielkiej Brytanii³².

29 Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z 16 lutego 2007 roku (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331)

30. Dz.U. 1993 nr 47 poz. 211, ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji

31. Ustawa z dnia 12 maja 2011 o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r. nr 126, poz. 715)

32. Źródło: Office of Free Trading – Payday loans compliance review: <http://www.offt.gov.uk/OFTwork/credit/payday-lenders-compliance-review#>. Uos3NMTkuPw

Analizowane kraje europejskie posiadają rozbudowane mechanizmy ochrony konsumenta, także na rynku finansowym. Różnie rozwiązana jest kwestia kompetencji urzędów ochrony konsumenta w kontekście prowadzenia rejestru i wydawania licencji firmom chcącym prowadzić działalność pożyczkową. Propozycje zmian regulacyjnych w Polsce zakładają przyznanie takich uprawnień UOKiK-owi, w duchu modelu brytyjskiego.

4.4. Windykacja należności

Kwestia windykacji należności jest istotnym elementem działalności firm pożyczkowych, należy jednak pamiętać, że przepisy dotyczące odzyskiwania należności są zawarte w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego i nie istnieją żadne szczególne regulacje mające zastosowanie do tej branży.

Ogólnie rzecz ujmując, windykacja jest procesem odzyskiwania należności z tytułu sprzedanego towaru lub wykonywanych usług. Celem postępowania windykacyjnego jest doprowadzenie do uzyskania zapłaty przez dłużnika w możliwie jak najkrótszym czasie i przy zaangażowaniu jak najmniejszych środków finansowych i organizacyjnych.

Skuteczne ściągnięcie należności od dłużnika jest możliwe tylko wtedy, kiedy świadczenie jest już wymagalne – czyli po upływie terminu do jego spełnienia. W pierwszej kolejności należy wezwać dłużnika do zapłaty i wyznaczyć mu dodatkowy termin do wykonania zobowiązania. W literaturze przedmiotu ten etap windykacji należności nazywany jest windykacją polubowną („miękką windykacją”) lub przedsądową³³. W praktyce na rynku firm pożyczkowych częstą praktyką jest wysyłanie dłużnikom monitów, wezwań do zapłaty oraz przypomnień i wezwań telefonicznych, za które to działania pobierane są dodatkowe opłaty. Wysokość tych opłat jest tematem dyskusji publicznej. Do metod windykacji polubownej zalicza się również prowadzenie mediacji lub negocjacji z dłużnikiem, których celem jest nakłonienie go do wykonania zobowiązania bez kierowania sprawy do sądu.

W momencie, kiedy przedsiębiorca wyczerpie przyjęte przez siebie kanały windykacji polubownej (w świetle prawa wystarczy wysłanie wezwania do zapłaty w wyznaczonym terminie), sprawa może zostać skierowana na drogę postępowania sądowego. Należy pamiętać, że skuteczna windykacja dotyczy wyłącznie wierzytelności nieprzedawnionych. Jeśli termin przedawnienia upływie, dłużnikowi przysługuje uprawnienie do uchylenia się od spełnienia należnego wierzycielowi świadczenia. Oznacza to, że dłużnik w toku procesu może zgłosić zarzut przedawnienia i odmówić wykonania zobowiązania, a wierzyciel nie może zmusić go do spełnienia świadczenia. W takim przypadku roszczenie nie wygasa, ale staje się tzw. zobowiązaniem naturalnym, którego wykonanie zależy od dobrej woli dłużnika. Jeżeli dłużnik w toku procesu nie zgłosi zarzutu przedawnienia, sąd po upływie terminu przedawnienia wyda orzeczenie zasądzające. Przy kierowaniu do sądu sprawy istnieje również możliwość zasądzenia odsetek ustawowych lub umownych. Po uzyskaniu korzystnego i prawomocnego orzeczenia sądu staje się ono tytułem egzekucyjnym, który po nadaniu przez sąd klauzuli wykonalności uzyskuje nazwę tytułu wykonawczego i nadaje się do egzekucji. W tym zakresie firmy pożyczkowe stoją w gorszej pozycji niż banki dysponujące instrumentem Bankowego Tytułu Egzekucyjnego.

Kolejnym krokiem jest skierowanie wniosku do komornika z żądaniem wszczęcia postępowania egzekucyjnego i przeprowadzenia egzekucji z majątku

34. Taka sytuacja wystąpiła w jednym z banków, w których monity były wysyłane automatycznie przez system. Konsument był obciążony dodatkowymi opłatami z tytułu windykacji nawet jeśli opóźnił się z zapłatą zaległości o minutę

35. Nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są następujące agresywne praktyki rynkowe:

- Składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, nawet jeżeli nie przebywa on tam z zamiarem stałego pobytu, ignorowanie prośby konsumenta o jego opuszczenie lub zaprzestanie takich wizyt, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy;
- Uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy

36. Ustawa z dnia 27.08.2007 O przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. no 171 poz. 1206 z późn. zm)

37. Art. 15 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

dłużnika. Postępowanie egzekucyjne, nazywane również windykacją egzekucyjną, prowadzone jest przez komornika, który wzywa przedsiębiorcę do uiszczenia zaliczek pokrywających koszty postępowania egzekucyjnego, którymi następnie obciąża się dłużnika.

Firma pożyczkowa dążąca do odzyskania swojej wierzytelności ma do dyspozycji szereg instrumentów zarówno w ramach windykacji polubownej, jak i windykacji sądowej oraz komorniczej. Wybór metody windykacji zależy od przedsiębiorcy. Należy jednak mieć na uwadze fakt, że nawet uzyskanie tytułu egzekucyjnego i przeprowadzenie egzekucji komorniczej nie zawsze gwarantuje odzyskanie należności. Często postępowanie egzekucyjne zostaje umorzony ze względu na niewypłacalność dłużnika. Dlatego też tak ważna jest prawidłowa ocena ryzyka klienta, która pozwoli uniknąć ponoszenia wysokich kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego w sytuacjach, w których szansa, że dłużnik zwróci zarówno pożyczkę, jak i pozostałe koszty, jest nierealna. Obecnie nie ma przepisów konkretnie regulujących ograniczenia przedsiębiorców w zakresie doboru metod i sposobu prowadzenia egzekucji. UOKiK wykorzystuje dostępne instrumenty prawne (takie jak powództwa o zaprzestanie stosowania

praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów), w przypadkach gdy np. dodatkowo płatne wezwania do zapłaty lub monity są wysyłane do dłużników automatycznie, bez oceny ich indywidualnej sytuacji³⁴.

Działania windykacyjne są wyłączone z przykładowego katalogu agresywnych nieuczciwych praktyk rynkowych na podstawie art. 9 pkt 2 i 3³⁵ ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym³⁶. Ograniczenie to limituje możliwość uznania niektórych praktyk windykacyjnych za agresywne lub wprowadzające w błąd. Praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli wiąże się ona z niedopuszczalnym naciskiem, który może kształtować podjęcie przez konsumenta decyzji – również na etapie po zawarciu umowy. W szczególności przy ocenie działania przedsiębiorcy bierze się pod uwagę groźby podjęcia działania niezgodnego z prawem lub użycie obraźliwych sformułowań bądź sposobów zachowania – wynika to z art. 8 ustawy. W obecnym stanie prawnym stosowanie agresywnych praktyk wobec konsumenta zagrożone jest karą grzywny³⁷.

Proces windykacji należności jest uregulowany w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego i obowiązuje w tym samym stopniu wszystkie podmioty uczestniczące w obrocie cywilno-prawnym. Regulacja przyjęta w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wprowadza jednak mechanizmy, dzięki którym konsument może bronić się przed agresywnymi praktykami windykacyjnymi. Wywieranie nacisku na konsumenta może zostać uznane przez sąd za niezgodne z prawem i doprowadzić do skazania przedsiębiorcy na karę grzywny.

33. K. Turaliński, „Windykacja Gospodarcza – podręcznik do nauki zawodu”, Wydawnictwo Ardius, Warszawa 2010

Tabela 5. Przegląd praktyk regulacyjnych w wybranych krajach Europy

	Objęcie nadzorem bankowym/ obowiązek wpisu do rejestru	Limity RRSO	Ochrona Konsumenta
Niemcy	Działalność firm pożyczkowych jest objęta nadzorem finansowym (BaFin), zarówno w aspekcie nadzoru konsumenckiego jak i ostrożnościowego.	Nie ma ustawowo określonego limitu, ale sądy wypracowały dopuszczalne limity na poziomie 200%	Urząd ochrony konsumentów o uprawnieniach opartych na założeniach dyrektywy WE nadzoruje działalność przedsiębiorców w kwestiach uczciwych praktyk rynkowych (w zakresie reklamy, udzielania informacji i określania szczegółowych postanowień umownych)
Wielka Brytania	Działalność firm pożyczkowych jest regulowana przez brytyjski odpowiednik UOKiK – Biuro Ochrony Konkurencji i Konsumenta, które jednocześnie prowadzi rejestr.	Brak	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi rejestr firm pożyczkowych oraz ma możliwość kontrolowania ich i nakładania kar finansowych za nieprzestrzeganie wymogów prawnych.
Szwajcaria	Działalność firmy nie jest objęta nadzorem bankowym, ale istnieje wymóg wpisu do rejestru firm pożyczkowych. Rejestry prowadzą władze poszczególnych kantonów.	Maksymalna RRSO ograniczona do 15%	Federalne Biuro Spraw konsumenckich Odpowiedzialne jest za ochronę konsumenckich i kontrole działalności przedsiębiorców.
Francja	Działalność pożyczkowa nie jest objęta nadzorem finansowym.	Maksymalna RRSO ograniczona do 1/3 ponad średnią stopę procentową określaną kwartalnie przez bank centralny	Urząd Ochrony Konsumentów o uprawnieniach opartych na założeniach dyrektywy WE nadzoruje działalność przedsiębiorców w kwestiach uczciwych praktyk rynkowych (w zakresie reklamy, udzielania informacji i określania szczegółowych postanowień umownych)
Włochy	Działalność firm pożyczkowych jest nadzorowana przez bank centralny będący jednocześnie organem nadzoru finansowego. Bank centralny prowadzi również rejestr firm udzielających pożyczek.	Maksymalna RRSO jest aktualizowana co 3 miesiące przez bank centralny	Nie istnieje odrębny organ ochrony konsumentów. Istnieje natomiast szereg ustaw określający uprawnienia konsumentów. Konsumentom mogą dochodzić swoich praw w sądach cywilnych.
Łotwa	Działalność firm pożyczkowych nie jest regulowana przez nadzór bankowy, istnieje jednak wymóg uzyskania licencji na prowadzenie takiej działalności. Obecnie rejestr licencjonowanych firm pożyczkowych prowadzi Agencja ochrony konsumenta.	Brak ustawowego limitu RRSO. Obecnie toczy się debata na temat uregulowania RRSO na poziomie 100%	Organem właściwym do zgłaszania skarg na nieprzestrzeganie prawa przez firmy pożyczkowe jest agencja ochrony konsumentów. Istnieje też szereg przepisów nakładających szczególne obowiązki informacyjne na firmy pożyczkowe (w tym przejrzyste informowanie o wszystkich kosztach pożyczki, RRSO itp.).

4.5. Kwestie związane z odstąpieniem od umowy

KKU przewiduje możliwość odstąpienia od umowy kredytu lub pożyczki bez podawania przyczyn. Konsument może skorzystać z tego uprawnienia pod warunkiem, że wyśle pożyczkodawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy w ciągu 14 dni. Dla ułatwienia realizacji tego obowiązku, ustawodawca nałożył na pożyczkodawców dodatkowe zobowiązanie dołączenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu do projektu umowy pożyczki.

Prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyn nie może być w żadnym wypadku uzależniane od spłaty kapitału lub dodatkowych kosztów. W przypadku odstąpienia od umowy strony zobowiązane są zwrócić to, co sobie świadczyły, nie istnieje więc uzasadnienie dla praktyk obciążających konsumenta obowiązkiem uiszczenia kosztów dodatkowych po odstąpieniu od umowy.

Odsetki mogą zostać pobrane tylko za te dni, w których umowa obowiązywała.

Problem w realizacji tego obowiązku pojawia się w momencie, w którym umowa:

- zawierana jest przez Internet,
- udzielana jest w formie linii pożyczkowej.

Ustawa przewiduje bowiem, że termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni od przekazania konsumentowi umowy na trwałym nośniku. W przypadku udzielania kolejnych pożyczek w ramach linii pożyczkowej, konsument podpisuje umowę zaciągania kolejnych pożyczek w ramach linii pożyczkowej (od strony formalnej – w ramach tej samej umowy ramowej) uprawnienie do odstąpienia nie ma zastosowania.

Prawo do odstąpienia od umowy jest niepodważalnym, określonym ustawowo uprawnieniem konsumenta. Zgodnie z przepisami, konsument ma na odstąpienie 14 dni od podpisania umowy. W przypadku kredytu odnawialnego (udzielania pożyczki np. w formie linii pożyczkowej) uprawnienie to nie ma zastosowania przy zaciąganiu kolejnych pożyczek w ramach tej samej umowy.

Podczas dyskusji na temat konieczności wprowadzenia dodatkowych regulacji dowolnego segmentu rynku zawsze pojawiają się przeciwstawne stanowiska. Zwolennicy pierwszego przemawiają za koniecznością wprowadzania nowych przepisów i wskazują przede wszystkim na potrzebę zapewnienia bezpieczeństwa i transparentności obrotu, a także ochrony słabszych uczestników rynku. Zwolennicy drugiego stanowiska twierdzą, że przy obecnym stanie prawnym istnieje wystarczająca liczba mechanizmów chroniących zarówno transparentność rynku, jak i konkurencję między podmiotami oraz konsumentów. Wyzwaniem może być natomiast odpowiednie stosowanie prawa, w tym jego skuteczna egzekucja.

Wydaje się, że oba te stanowiska są słuszne w odniesieniu do rynku firm pożyczkowych. Największą szansę na wdrożenie pozytywnych zmian na rynku daje połączenie wprowadzenia nowych, wyważonych

przepisów, które przyczynią się do wzrostu transparentności rynku bez zbytnej ingerencji w obecnie funkcjonujące modele biznesowe, z prawidłowym stosowaniem już istniejącego prawa. Należy bowiem pamiętać o tym, że przy obecnym systemie prawnym istnieje wiele mechanizmów gwarantujących poprawne funkcjonowanie rynku, jednak ich stosowanie zależy od rzetelnego działania organów administracji publicznej – takich jak prokuratura, sądy rejestrowe oraz organy podatkowe, które mają uprawnienia pozwalające im np. zgłaszać podejrzenia działalności niezgodnej z prawem do prokuratury.

Wiele zależy również od świadomości i aktywności konsumentów, którzy są obecnie chronieni przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi, ale często nie są świadomi, że cywilno-prawny model ochrony ich praw wymaga od nich podjęcia określonych działań.

5. Podsumowanie – kluczowe wnioski dla rynku pożyczek w Polsce

Celem każdej regulacji rynkowej jest przede wszystkim korekta przyczyn, dla których regulowany rynek nie działa w pełni sprawnie. Równocześnie zakres regulacji tego rynku musi zostać tak określony, aby nie dopuścić do jego upadku, zaburzenia konkurencji lub powstania innych nieprawidłowości, które wcześniej na nim nie występowały. Wnioski dla rynku pożyczek i jego ewentualnych regulacji zostały wprowadzone z powyższej zasady.

Przeprowadzona analiza rynku pożyczek udzielanych przez firmy inne niż banki ustaliła jako kluczowe wyzwania dla tego rynku następujące kwestie:

Zakres i sposób wykorzystania informacji gromadzonych przez firmy pożyczkowe przed udzieleniem pożyczki, niezbędnych do właściwej oceny wiarygodności kredytowej potencjalnego klienta przez firmy pożyczkowe, wciąż jest wyzwaniem dla firm

Firmy pożyczkowe powinny posiadać i wykorzystywać jak najpełniejszą informację dotyczącą wiarygodności kredytowej klientów, aby ograniczyć ryzyko ich wpadnięcia w tzw. spiralę zadłużenia. W tym kontekście ważny jest dostęp do pełnej wiedzy o zadłużeniu klienta, łącznie z danymi z biur informacji kredytowej i gospodarczej. Ryzyko to jest o tyle istotne, że, jak wykazała nasza analiza, około połowa klientów firm pożyczkowych jest już zadłużonych w innych instytucjach.

Warunki udzielania pożyczki, zakres informacji oraz sposób ich prezentacji klientom, a przede wszystkim treść umowy powinny być czytelne i zrozumiałe dla klientów

Wszelkie ograniczenia dotyczące warunków udzielanych pożyczek powinny być neutralne rynkowo, czyli nie powinny oddziaływać w różny sposób na obecne na rynku modele biznesowe. Zakres i sposób prezentacji informacji dotyczących warunków udzielania pożyczek powinien być dostosowany do klientów najmniej świadomych ryzyka i zagrożeń związanych z podpisaniem umowy. Brak przejrzystości umów może prowadzić do „spirali zadłużenia” klientów, którzy nie są świadomi wszystkich kosztów związanych z zaciąganiem pożyczek.

Praktyki w zakresie obsługi klientów nadal stanowią problem

Istotnym elementem działalności firm pożyczkowych jest kultura sprzedaży. Zagadnienie to tylko w ograniczonym stopniu nadaje się do regulacji. Tym niemniej np. poprzez kodeks dobrych praktyk, wewnętrzne kodeksy postępowania oraz kodeksy etyki takie negatywne charakterystyki rynku, jak „asymetria informacji”, mogą być niwelowane.

Wskazane obszary mogą być regulowane poprzez następujące elementy:

1. RRSO

Wysokość RRSO zaciąganej pożyczki jest obecnie obowiązkowym zapisem w umowie, który choć z założenia ma chronić klienta, to jednak nie jest dla niego zrozumiały. Zróżnicowane podejście firm do jego kalkulacji oraz wartości wskaźnika na poziomie kilkuset, a nawet kilku tysięcy procent, które niewiele mówią większości klientów, stawiają pod znakiem zapytania użyteczność RRSO jako elementu porównania kosztów pożyczek. Dotyczy to szczególnie pożyczek o najkrótszych terminach wymagalności. Wprowadzenie ustawowego ograniczenia wysokości RRSO może usunąć tego typu produkty finansowe z legalnego rynku. Ochrona klienta może zatem wymagać nałożenia ograniczenia wysokości kosztów pożyczek innego niż limit RRSO lub/ oraz precyzyjnego opisanie obowiązującego sposobu jego wyliczania.

2. Parametry pożyczek inne niż RRSO

Inne parametry pożyczek istotne dla klienta to przede wszystkim wysokość całkowitych kosztów oraz plan spłat ratalnych. Informacje te powinny być prezentowane klientom w formie przejrzystej i ujednoczonej – tak, by oferty różnych pożyczkodawców były porównywalne. Chcąc ograniczać koszty pożyczek należałoby jednak wziąć pod uwagę różnice w strukturze tych kosztów. Jak wykazała przeprowadzona analiza, regulacje dotyczące poszczególnych elementów struktury kosztów pożyczek miałyby różny wpływ na istniejące modele biznesowe, aż do możliwego wyparcia niektórych z nich z rynku. Tym samym nie byłyby więc neutralne. Wydaje się, że wyjściem, które miałyby neutralny wpływ na rynek – bez względu na model biznesowy, byłoby ustanowienie ograniczeń dla kosztów całkowitych pożyczek w zależności od ich terminów wymagalności. Powiązanie ograniczenia całkowitych kosztów pożyczki z terminem wymagalności jest konieczne z racji naturalnej rynkowej zależności pomiędzy tymi dwoma charakterystykami pożyczek i wynikających z niej różnych modeli biznesowych.

3. Wymogi dotyczące zawartości i sposobu prezentacji informacji w umowach

Jak wykazały przeprowadzone analizy, klienci firm pożyczkowych często nie są w stanie w pełni zrozumieć – a więc także ocenić – konsekwencji podjętej przez siebie decyzji dla swojej sytuacji finansowej. Z tych samych przyczyn nie są też w stanie ocenić atrakcyjności oferty danego pożyczkodawcy. Z tego powodu należy rozważyć postawienie wymogów dotyczących zapewnienia przejrzystości umów. Ewentualne regulacje dotyczące zawartości i sposobu prezentacji umów powinny być dostosowane do panujących realiów rynkowych. Równocześnie w celu zabezpieczenia interesów konsumentów warto położyć szczególny nacisk na stworzenie warunków do świadomego podejmowania decyzji pożyczkowych poprzez:

- dążenie do uproszczenia przekazów komunikacyjnych oraz sprawienia, by informacje kluczowe dla klienta były bardziej czytelne,
- dążenie do uproszczenia parametrów finansowych opisujących produkty, które są wykorzystywane do komunikacji z klientem,
- nakierowanie uwagi klienta na kluczowe dla niego informacje zawarte zarówno w komunikacie marketingowym, jak i w samej umowie pożyczki,
- zwiększenie wiedzy i edukację finansową potencjalnych pożyczkobiorców,
- bardziej skuteczne i konsekwentne stosowanie istniejącego wymogu prezentacji reprezentatywnego przykładu w przekazie marketingowym.

4. Wymogi dotyczące konieczności weryfikacji wiarygodności kredytowej klientów

Jak wykazało badanie, firmy pożyczkowe nie wykorzystują pełnej informacji o sytuacji finansowej swoich klientów. Istotne wydaje się więc udostępnienie im informacji o sytuacji kredytowej osób pragnących zaciągnąć pożyczkę oraz nałożenie na nie obowiązku korzystania z takiej informacji, a także zalecenie (poprzez dobre praktyki lub przepisy) dostarczania jej przez biura kredytowe oraz biura informacji gospodarczej. Przyczyniłoby się to do ograniczenia nadmiernego zadłużania osób niezdolnych do spłaty pożyczek.

Z zagadnieniem tym wiąże się także dyskutowany aktualnie projekt nowelizacji ustawy o informacji gospodarczej oraz poprawienia przepływu informacji o zadłużeniu klientów między sektorem bankowym a nieregulowanym. Jednym ze sposobów na poprawienie przepływu informacji mogłoby być dopuszczenie pewnej niewielkiej liberalizacji przepisów o tajemnicy bankowej (tylko w obszarze wymiany danych o zadłużeniu klientów) – tak, aby zaoferować firmom pożyczkowym bezpośredni dostęp do informacji kredytowej dotyczącej klientów banków, a jednocześnie wymagać od nich zasilenia tych biur. Wskazane byłyby również działania legislacyjne, także w przepisach prawa bankowego, zmierzające do dopuszczenia do informacji szerszego grona podmiotów (np. banki, firmy pożyczkowe oraz specjalistyczni operatorzy posiadający *know-how* w zakresie baz kredytowych), w celu stworzenia większej konkurencji na rynku biur kredytowych, aktualnie zmonopolizowanego, a tym samym doprowadzenia do obniżenia cen dla firm i banków korzystających z tej informacji. Bardziej doraźnym korkiem byłoby udrożnienie wymiany informacji o zadłużeniu klientów między biurami informacji kredytowej a biurami informacji gospodarczej. Należy zaznaczyć, że firmy biorące udział w ankiecie wymieniały także wprowadzenie systemu wymiany informacji pomiędzy firmami bankami, SKOK-ami oraz firmami pożyczkowymi jako jeden z podstawowych postulatów regulacyjnych dotyczących ich branży. Można więc przypuszczać, że ewentualne zmiany idące w tym kierunku spotkałyby się z otwartością na współpracę samych zainteresowanych.

5. Wymóg niekaralności osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie udzielania pożyczek

Ten wymóg jest także popierany przez firmy pożyczkowe ankietowane w ramach niniejszego badania. Wymóg niekaralności osób prowadzących opartą na wzajemnym zaufaniu działalność gospodarczą polegającą na udzielaniu pożyczek jest naturalny. Wprowadzenie takiego wymogu mogłoby być także rozwiązaniem pozytywnie wpływającym na wiarygodność firm na rynku. Możliwość weryfikacji niekaralności jest nierozłącznie związana z postulatem wprowadzenia rejestru firm pożyczkowych, ponieważ tylko na poziomie badania dokumentów rejestrowych – przed wydaniem decyzji o wpisie do rejestru – właściwy organ będzie w stanie zweryfikować w określonym trybie prawdziwość oświadczeń osób składających wnioski o wpis.

6. Rejestr firm

Wprowadzenie rejestru firm oraz poddanie ich kontroli odpowiednich organów państwowych przyczyniłoby się do zwiększenia transparentności oraz dyscypliny na rynku pożyczkowym, a jednocześnie zwiększyłoby poziom bezpieczeństwa klientów. Z drugiej strony mogłoby to mieć wpływ na ograniczenie negatywnego wizerunku tego fragmentu rynku finansowego. Otwartość na stworzenie takiego rejestru wyrażają także ankietowane w ramach badania firmy pożyczkowe.

7. Wysokość kapitału zakładowego

Znaczna wysokość kapitału początkowego (zakładowego przy spółkach kapitałowych) koniecznego do rozpoczęcia prowadzenia działalności pożyczkowej proponowana przez rządowy projekt ustawy nie stanowi gwarancji rzetelności oraz ręką firm pożyczkowych. Firma pożyczkowa może finansować się ze środków własnych właścicieli, z kredytów bankowych, emisji obligacji (duże firmy), bądź pozyskiwać finansowanie ze spółki matki. Stabilne finansowanie firm pożyczkowych działających na szybko rozwijającym się rynku pożyczek, przy założeniu stosowania wysokich standardów kredytowania, wymaga inwestycji nie tylko w sieć sprzedaży, ale także w system oceny wiarygodności kredytowej, w tym prowadzenie profesjonalnej bazy klientów, wydatki na zasięganie informacji z biur informacji gospodarczej i kredytowej, szkolenia personelu, właściwie zorganizowane procesy komunikacji warunków kredytu klientom oraz wdrożenie efektywnego procesu przeciwdziałania praniu pieniędzy. Jednocześnie należy mieć na uwadze, iż ustanowienie zbyt wysokiego progu minimalnego kapitału początkowego może wpływać na ograniczenie swobody gospodarczej. Z drugiej strony ustanowienie zbyt niskiego progu może nieść ze sobą ryzyko nadużyć np. prania brudnych pieniędzy.

8. Pozostałe wnioski

Planowane regulacje powinny więc, po pierwsze, zapewnić przedsiębiorstwom i klientom bezpieczeństwo, a po drugie umożliwić działanie na rynku przejrzystych zasad uczciwej konkurencji. Jednocześnie nie wszystkie zagadnienia powinny podlegać regulacjom zewnętrznym. Na przykład, aby wzmocnić kulturę odpowiedzialnej sprzedaży zasadnym wydaje się rozważenie wprowadzenia np. kodeksu dobrych praktyk, który byłby ustalony w ramach szerokiego porozumienia zawartego pomiędzy firmami lub w ramach reprezentujących je izb gospodarczych.

Dodatkowo, aby w pełni zabezpieczyć interesy konsumentów, należy położyć szczególny nacisk na edukację finansową potencjalnych pożyczkobiorców umożliwiającą im podejmowanie bardziej świadomych i wyważonych decyzji konsumenckich.

6. Słownik pojęć

Pozabankowe usługi finansowe

usługi polegające na czynnościach zbliżonych do czynności bankowych (udzielanie pożyczek, pośrednictwo finansowe itp.) pozostające poza reżimem ustawy Prawo bankowe i ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym.

Piramida finansowa

podmiot prowadzący działalność polegającą na świadczeniu usług finansowych finansowanych przez przyjmowanie depozytów od klientów bez zezwolenia.

Shadow banking

w języku polskim pojęcie używane wymiennie z rynkiem równoległym; określające rynek podmiotów oferujących usługi zbliżone do usług bankowych, ale pozostających poza państwowym nadzorem finansowym. Międzynarodowy Fundusz Walutowy zalicza do *shadow bankingu* firmy, które opierają swoją działalność na przyjmowaniu depozytów, w szczególności zajmują się przyjmowaniem depozytów i zamienianiem ich w instrumenty inwestowania o dłuższym terminie zapadalności. Komisja Europejska do definicji *shadow bankingu* zalicza wszystkie podmioty świadczące usługi podobne do usług finansowych, ale pozostające poza nadzorem finansowym.

Pożyczka

usługa finansowa polegająca na przeniesieniu własności środków pieniężnych na pożyczkobiorcę na określony czas.

Nadzór finansowy

nadzór nad rynkiem finansowym, w Polsce sprawowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. W obecnym stanie prawnym nadzorem tym objęte są podmioty sektora bankowego, rynku kapitałowego, ubezpieczeniowego i emerytalnego, a także podmioty rynku usług płatniczych oraz kasy spółdzielcze.

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania (RRSO)

całkowity koszt kredytu lub pożyczki ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym.

Scoring

narzędzie oceny wiarygodności kredytowej klienta w procesie udzielania pożyczki, dokonywana na podstawie przyjętych zasad i kryteriów oraz poziomu apetytu na ryzyko wpisane w model biznesowy danej firmy.

Stopa referencyjna

stopa oprocentowania służąca za podstawę ustalenia oprocentowania kredytu odnosząca się do minimalnego oprocentowania podstawowych operacji otwartego rynku prowadzonych przez Narodowy Bank Polski, ustalana przez Radę Polityki Pieniężnej i ogłaszana w Dzienniku Urzędowym Narodowego Banku Polskiego.

Stopa oprocentowania kredytu

stopa oprocentowania wyrażona jako stałe lub zmienne oprocentowanie stosowane do całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym.

Stać stopa oprocentowania kredytu

stopa oprocentowania określona wyłącznie w umowie o kredyt, przy wykorzystaniu określonej stałej wartości procentowej wyrażonej na cały czas obowiązywania umowy lub w danych okresach obowiązywania umowy.

Ocena ryzyka kredytowego

ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki, dokonywana przez kredytodawcę.

Termin wymagalności

termin, w którym konieczne jest uregulowanie zobowiązań pożyczkobiorcy z tytułu udzielonej pożyczki; termin zapadalności pożyczki



Opracowanie raportu:
PwC Polska Sp. z o.o.

Opracowanie graficzne raportu:
the MOONLIGHT
oraz PwC w Polsce

Raport został sfinansowany ze
środków Provident Polska S.A.

Data wydania:
11 grudnia 2013 r.

Niniejszy Raport został przygotowany przez PwC Polska Sp. z o.o. („PwC”). Praca nad dokumentem trwała od października do listopada 2013 r. i polegała na przeprowadzeniu niezależnych badań przedmiotowego rynku oraz na analizie jego kluczowych elementów. Aby zapewnić niezależność i obiektywizm Raportu, PwC prowadziła prace niezależnie. Strony trzecie nie miały możliwości ingerencji w treść Raportu.

Dokument przedstawiony przez PwC zawiera informacje uzyskane z wielu źródeł, m.in. z badania ankietowego i jakościowego typu „Tajemniczy Klient”, a także z analizy danych zastanych. PwC nie weryfikowała jednak źródeł oraz prawdziwości informacji przez nie dostarczanych lub opisanych. W związku z powyższym PwC nie odpowiada za nie i nie udziela gwarancji dotyczących kompletności i dokładności niniejszego Raportu.

PwC nie świadczyła dodatkowych usług po 2 grudnia 2013 r., tj. dacie dostarczenia produktów końcowych projektu. Raport nie uwzględnia efektów zdarzeń i okoliczności, które miały miejsce oraz informacji, które pojawiły się po tej dacie, tj. po terminie dostarczenia produktów końcowych prac. PwC nie odpowiada za wpływ ww. efektów zdarzeń, okoliczności oraz informacji na wynik końcowy Raportu.

Zwracamy uwagę na zawarte w Raporcie istotne komentarze dotyczące zakresu prac PwC, celu, w jakim Raport został sporządzony i będzie używany oraz założeń i ograniczeń w dostępie do informacji, na których opieraliśmy nasz Raport. Niezależnie od podstawy działania – czy to kontraktowej, czy deliktowej – w ramach obowiązującego prawa PwC nie ponosi żadnej odpowiedzialności za czyny i konsekwencje ponoszone przez osoby trzecie ani żadne decyzje podjęte lub nie na podstawie naszego Raportu.