

Jesteśmy dla banków i ich klientów

GRAŻYNA GARLIŃSKA

Nadmierne zadłużenie Polaków nie jest jeszcze wielkim problemem, jednak warto zawnoczu zapobiec jego narastaniu.

Przed wszystkim przez odpowiedzialne udzielanie kredytów przez banki i edukację ich klientów, o czym mówiono w czasie konferencji zorganizowanej przez Biuro Informacji Kredytowej S.A.* W wielu wystąpieniach podkreślano, że to każda ze stron zaangażowana w proces udzielania kredytów, jak również przedstawiciele organizacji konsumenckich powinni wspólnie dążyć, aby klienci nie wpadali w pułapkę zadłużenia. Istota problemu w dużym stopniu polega też na niedostatecznym poziomie edukacji finansowej społeczeństwa.

W wyniku analizy przeprowadzonej przez BIK na próbie ok. 400 tys. osób, określono profil klienta nadmiernie zadłużonego.

Klient nadmiernie zadłużony, czyli...

Ma on więcej niż sześć czynnych kredytów w wielu bankach. Banki pytały o niego w BIK ponad siedem razy w ciągu roku. Ma stosunkowo niski dochód (średnio 1800 zł). Przy czym trzeba zaznaczyć, że w większości przypadków zobowiązania kredytowe reguluje terminowo. Nadmiernie zadłużona osoba bieżące raty spłaca bowiem przez zaciąganie kolejnych kredytów. Jej aktywność na rynku kredytowym systematycznie się więc zwiększa.

Błażej Kochoński, członek zarządu Meritum Bank ICB S.A. dodaje do tego, że klienci nadmiernie zadłużeni to ludzie w wieku ok. 50 lat, legitymujący się kilkuletnią dobrą historią kredytową, posiadający na swym koncie wiele małych kredytów typu *consumer finance* i dużą liczbę wniosków o kredyt składanych w różnych bankach. Wśród nich znaczny udział mają emeryci i renciści.

Jak twierdzi Piotr Woźniak, dyrektor Departamentu Klienta Detalicznego w BIK, na rynku jest coraz więcej poszu-

kiwaczy kredytu. A zjawisko rolowania długów ma cechy zarówno kredytowania uczciwych klientów, jak i zdarzeń identyfikowanych jako wyłudzenie kredytu.

Liczba klientów nadmiernie zadłużonych w bazie Biura Informacji Kredytowej wynosi od 570 do 660 tys. Dla przypomnienia, baza BIK obejmuje obecnie 23 mln osób i 71 mln rachunków kredytowych.

Błażej Kochoński uważa, że przyczyn nadmiernego zadłużenia szukać należy zarówno po stronie klientów, jak i banków. Banki nie zawsze bowiem weryfikowały klientów w Biurze Informacji Kredytowej. Niektóre nadmiernie zaufały modelom scoringowym (analizie portfelowej) oraz niewłaściwie przeszacowały nieudokumentowane dochody z tzw. szarej strefy.

Z kolei klienci, jego zdaniem, popadają w nadmierne zadłużenie, ponieważ w Polsce jest ciągle zbyt niski poziom edukacji ekonomicznej. Jednocześnie wykorzystywane są luki w systemie bankowym i narasta zjawisko wyłudzeń.

Trzeba spłacać kredyty, ale...

– Generalnie istnieje przyzwolenie społeczne na niespłacanie kredytów – uważa Błażej Kochoński.

Potwierdzają to badania przeprowadzone przez Instytut Filozofii i Socjologii PAN oraz Szkołę Główną Handlową. Wynika z nich bowiem, że wprawdzie 96 proc. z 689 badanych osób uważa, że oddawanie długów jest moralnym obowiązkiem, ale gdy wejdzie się w szczegóły, okazuje się, że w określonych sytuacjach życiowych część z nas dałaby jednak przyzwolenie na niespłacanie zadłużenia. Nie potępiamy klientów instytucji finansowych, którzy przy ubieganiu się o kredyt zatajają część informacji, aby dostać pożyczkę.

Z wypowiedzi obecnych na konferencji BIK przedstawicieli organizacji kon-

sumenckich wynika, że do nadmiernego zadłużenia osób, które zgłaszają się do nich po radę i pomoc, niejednokrotnie w pewnym stopniu przyczyniły się same banki. Spirala długu jest m.in. efektem wzmoczonej akcji kredytowej banków, zdobywania klientów za wszelką cenę bez odpowiedniego weryfikowania wniosków kredytowych z danymi w bazie BIK. Jak zauważa Izabela Dąbrowska, prawnik Federacji Konsumentów, zgłaszając się do nich nadmiernie zadłużeni klienci będący w trudnej sytuacji rodzinnej, często na skraju załamania psychicznego, na których ciąży spłata wielu kredytów. – Staramy się im pomóc, szukając sposobów wyjścia z trudnej sytuacji.

– Niestety, banki nie zawsze chcą współpracować z nadmiernie zadłużonymi – twierdzą w imieniu swoich klientów przedstawiciele organizacji konsumenckich.

– U nas nie ma takich sytuacji – mówi Tomasz Dudzik z Departamentu Zarządzania Kredytowym Ryzykiem Detalicznym w ING Banku Śląskim. W trudnych przypadkach rozważamy bowiem restrukturyzację zadłużenia, a gdy klient ma zdolność kredytową – kredyt konsolidacyjny.

Chodzi bowiem o to, żeby dług był obsługiwany. Banki nie są zainteresowane egzekucją, na czym najlepiej zarabiają – jak wiadomo – komornicy.

Siła informacji

Trudnym sytuacjom w relacjach bank – klient zapobiec może korzystanie z bazy danych Biura Informacji Kredytowej. W zeszłym roku BIK udostępnił bankom 28,5 mln raportów, tj. o ponad 45 proc. więcej niż w 2008 r. Szczególnie wzrosło zainteresowanie banków tzw. raportami monitorującymi. Banki, monitorując własnych klientów, chcą w ten sposób zapobiec ich nadmiernemu zadłużeniu.

Jak zauważa Mariusz Wyżycki, wiceprezes zarządu Biura Informacji Kredytowej S.A., obecnie niewiele bankowych transakcji kredytowych odbywa się bez zasięgnięcia opinii w BIK, w bazie Związku Banków Polskich czy w InfoMonitorze. Podkreśla on także, że odpowiednio wczesne diagnozowanie sytuacji nadmiernie zadłużającego się klienta banku to nie tylko kwestia bankowego biznesu. To także sprawa odpowiedzialności w budowaniu relacji pomiędzy kredytodawcą a jego klientem.

Coraz więcej banków widzi korzyści we współpracy z BIK. Pod koniec zeszłego roku zdecydowało się na nią ponad 400 banków spółdzielczych. Obecnie BIK współpracuje już z 521 instytucjami finansowymi, wśród których są 43 banki komercyjne, Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa oraz 62 SKOK-i, 3 banki zrzeszające i 413 banków spółdzielczych.

Tak więc coraz więcej banków zdaje sobie sprawę z tego, że bez rozwiniętego rynku wymiany informacji możliwości pełnej weryfikacji danych przekazanych przez klienta są ograniczone. Świadczy o tym wzrost liczby pobranych przez banki raportów kredytowych.

Przed wszystkim edukacja

Dużo mniejsze jest natomiast zainteresowanie raportami ze strony klientów banków, chociaż, jak twierdzi Katarzyna Zawadzka z Biura Obsługi Klienta BIK, z roku na rok jest ono coraz większe. – Do końca 2009 r. udostępniliśmy ponad 58 tys. raportów, a w ciągu ostatnich czterech lat (2006–2009) łącznie ponad 189 tys. W 90 proc. przypadków klienci zgłaszali się do Biura Obsługi Klienta, ponieważ chcieli się dowiedzieć, dlaczego bank odmówił im kredytu lub też zweryfikować uzyskane w nim informacje.

– W krajach europejskich pobieranie raportów przez konsumentów jest popularne. Np. niemiecka Schufa wydaje ponad milion raportów konsumenckich rocznie – mówiła w czasie konferencji Joanna Charlińska z Departamentu Marketingu Biura Informacji Kredytowej.

– Idealem byłoby, aby klienci, w większym niż dotychczas stopniu wyrażali zgodę na przetwarzanie danych po wygaśnięciu zobowiązania. Wtedy bowiem kredytobiorca miałby szansę zbudować w BIK swoją pozytywną historię kredytową. Legitymowanie się taką historią jest swego rodzaju świadectwem solidności klienta, które może być przydatne w róż-



nych sytuacjach (kupno samochodu czy wynajęcie mieszkania).

– Wielu klientów banków ciągle nie ma jednak jeszcze wiedzy na ten temat, dlatego staramy się w różny sposób ją upowszechniać – mówiła w czasie konferencji Agnieszka Korzeniowska z Departamentu Marketingu Biura Informacji Kredytowej. To są broszury edukacyjne, dodatki do pism ogólnopolskich, edukacja pracowników banków, miniportale BIK w popularnych portalach finansowych.

Duże znaczenie w edukacji finansowej konsumentów ma także współpraca BIK ze Stowarzyszeniem na Rzecz Bezpieczeństwa Finansowego Obywateli RP, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i z Federacją Konsumentów.

Tomasz Odziemczyk ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich mówi, że w 2009 r. udzielili ponad 1600 porad. Dotyczyły one przede wszystkim trudności ze spłatą zadłużenia oraz praktyk stosowanych przez instytucje finansowe, m.in. egzekucji nienależnych (przedawnionych) zobowiązań. Z badań SKP wynika również, że konsumenci na rynku kredytów hipotecznych mają trudności z porównywaniem umów, problemy przy wcześniejszej spłacie kredytu i zastrzeżenia dotyczące tzw. ukrytych opłat.

Z takimi sprawami zwracają się także klienci do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego. Ich liczba z roku na rok wzrasta. Jak twierdzi Katarzyna Marczyńska, arbiter bankowy, w zeszłym roku wpłynęło do niej 1400 skarg, o 40 proc. więcej niż w 2008 r. Podkreśla, że 47 proc. klientów wygrało w arbitrażu z bankiem. Konsumenci wygrywają, bo bankom, niestety, zdarza się naruszać obowiązek informo-

wania klientów i zasady dobrych praktyk w kontaktach z nimi.

Korzystne zmiany

Podniesieniu na wyższy poziom relacji banków z klientami sprzyja niewątpliwie uchwalona w 2008 r. przez Parlament Europejski dyrektywa o kredycie konsumenckim. Implementacja jej przepisów w Polsce powinna nastąpić do czerwca br. Projekt ustawy o kredycie konsumenckim zawiera rozwiązania sprzyjające ochronie kredytobiorców. Jej przepisy będą musiały stosować wszystkie instytucje finansowe, w tym m.in. SKOK-i, parabanki oraz osoby fizyczne, które w ramach swojej działalności udzielają pożyczek. Sprzyjać ona będzie odpowiedzialnemu kredytowaniu i pożyczaniu. Zacznie obowiązywać europejski ujednolicony formularz kredytowy. Dzięki temu klient będzie mógł porównać oferty z różnych krajów.

Zdaniem Krzysztofa Markowskiego, prezesa Biura Informacji Kredytowej, trudno byłoby mówić o otwarciu rynku usług finansowych bez dostępu do rynku danych o klientach w układzie międzynarodowym. O niedyskryminacyjnym dostępie do informacji mówi także dyrektywa o kredycie konsumenckim.

Stosowanie jej zasad oraz dostęp do baz danych, takich jak BIK, przez banki i klientów, a także systematyczna edukacja uczestników rynku finansowego, w tym przede wszystkim konsumentów, to właściwa droga do uniknięcia problemu nadmiernego zadłużenia.

* Konferencja „Rola Biura Informacji Kredytowej w procesie odpowiedzialnego udzielania kredytów oraz zadłużania się przez klientów banków” odbyła się 14 i 28 stycznia br. w Warszawie.