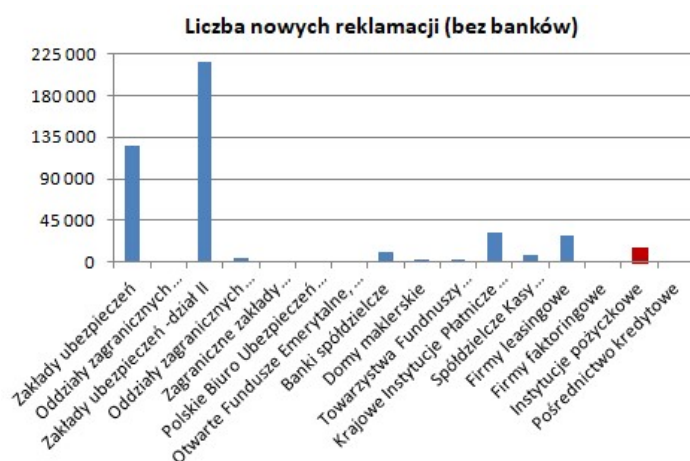


Sektor pożyczkowy w świetle Sprawozdania Rzecznika Finansowego za 2017 r.

Sprawozdanie Rzecznika Finansowego (RF) za 2017 r. przynosi analizę rynku pod kątem skarg składanych przez klientów na podmioty rynku finansowego. Z danych RF wynika, iż klienci wspomnianych podmiotów w ubiegłym roku złożyli ponad 1,6 mln reklamacji, z czego uznanych zostało 54%. W podziale na poszczególne segmenty rynku zdecydowanie najwięcej reklamacji dotyczyło banków (zarówno krajowych jak i zagranicznych). Liczba nowych reklamacji wyniosła ponad 1,1 mln. Taka skala wydaje się zrozumiała jeśli uwzględnimy fakt wielkości sektora bankowego. Przy czym należy pamiętać, iż reklamacja to **każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta**.



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Rzecznika Finansowego,

W przypadku sektora instytucji pożyczkowych udział liczby nowych reklamacji skierowanych do firm z tego sektora stanowił w ub.r. tylko nieco ponad 1% ogółu. Mając na względzie znaczną ilość podmiotów wchodzących w skład sektora nie wydaje się aby była to wielkość znacząca. Rozkład reklamacji przypadający na poszczególne firmy w branży przedstawia się następująco.

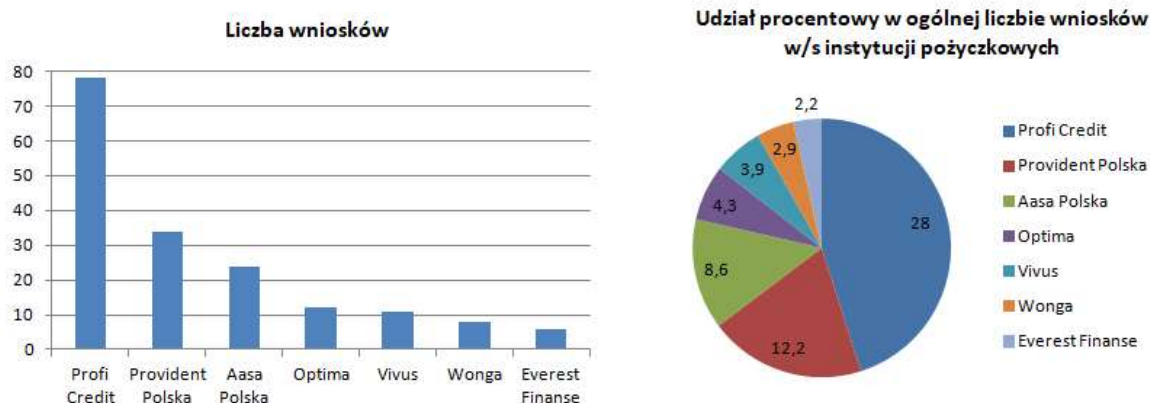
Firma	ilość reklamacji	ilość reklamacji uznanych	procent reklamacji uznanych
Provident Polska	6500	1300	20,0%
Profi Credit	4780	2400	50,2%
Optima	1200	370	30,8%
Everest Finanse	1066	79	7,4%
Neum Pretium	450	104	23,1%
Vivus Finanse	432	151	35,0%
IPF Polska	222	35	15,8%
Zaplo	219	132	60,3%
Tempo Finanse	160	71	44,4%
Takto Finanse	127	7	5,5%

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Rzecznika Finansowego,

Konsekwencją składanych przez klientów reklamacji były postępowania sądowe. W 2017 r. RF odnotował ponad 44,5 tys. wystąpień zgłoszonych do sądów, a wartość zgłoszonych w sądach roszczeń wyniosła prawie 2,5 mld zł. W skali całego rynku finansowego analogiczne liczby odnoszące się do instytucji pożyczkowych stanowią ledwie ułamek procenta. Wystąpień zgłoszonych do sądów w stosunku do instytucji pożyczkowych odnotowano w 2017 r. zaledwie 42, a kwota

roszczeń zamknęła się sumą na poziomie 295 tys. Stanowiło to odpowiednio 0,09% i 0,01% całości. W 30 przypadkach zapadły w okresie sprawozdawczym prawomocne orzeczenia sądów, a kwoty zasądzone wyniosły prawie 25 tys. zł. Na tle całego rynku liczby te są praktycznie niezauważalne. W 2017 r. w stosunku do wszystkich podmiotów wydano ponad 18 tys. orzeczeń na kwotę ponad 166 mln zł.

Kolejnym elementem Sprawozdania są wnioski o interwencje Rzecznika. W 2017 r. ilość wniosków uległa wzrostowi w stosunku do roku wcześniejszego (18,8 tys. wobec 17 tys.). Tym razem jednak w podziale na podmioty przodują krajowe zakłady ubezpieczeń oraz oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, których wnioski o interwencje dotyczyły w 13 847 przypadkach. Instytucji pożyczkowych w 2017 r. interwencje dotyczyły w 279 przypadkach, co stanowiło wzrost w stosunku do roku 2016 (210 przypadków). Interwencje dotyczyły 65 firm pożyczkowych, a największy udział pod względem liczby wniosków oraz udziałów w sektorze pożyczkowym miały firmy prezentowane na wykresie poniżej.

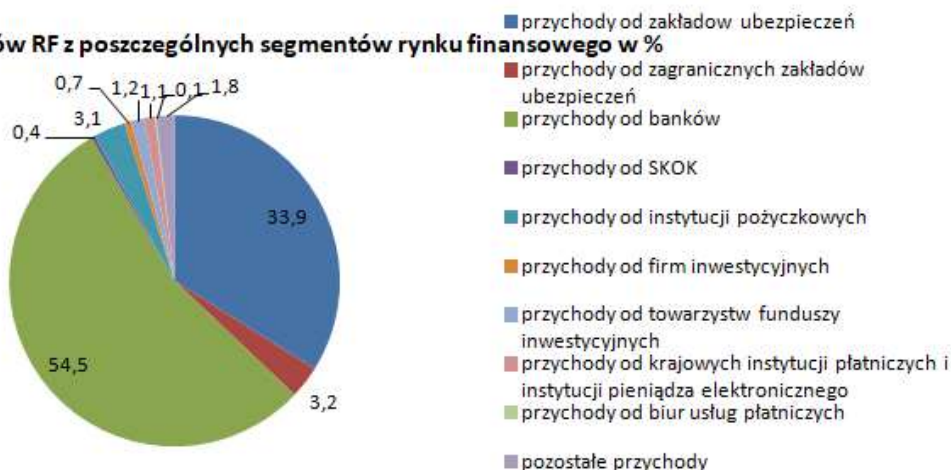


Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Rzecznika Finansowego,

Wysoka liczba wniosków dotyczących firmy Profi Credit wynika prawdopodobnie z faktu iż firma ta posiada dużą ilość długoterminowych pożyczek udzielonych jeszcze przed wejściem w życie ustawy o kredycie konsumenckim z marca 2016 r., która wprowadziła ograniczenie limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu. Część pożyczkobiorców uznała zapewne, iż warunki na jakich zawarte zostały ich umowy pożyczki przed wejściem w życie wspomnianej ustawy powinny zostać zmienione.

Ostatnim elementem Sprawozdania są przychody Biura RF. Działalność Biura RF finansowana jest z wpłat podmiotów rynku finansowego, wysokość których określana jest rozporządzeniem Ministra Finansów jako procent wielkości obrazującej rozmiary działalności danego podmiotu. Ponieważ w algorytmie wpłat brany jest udział poszczególnych sektorów rynku finansowego w ogólnej sumie należnych wpłat pozwala to na szacunkowe określenie wielkości danego sektora w stosunku do innych sektorów rynku. W 2017 r. przychody Biura RF wyniosły blisko 15 mln zł. Z czego instytucje pożyczkowe wpłaciły niespełna 0,5 mln zł. Pomijając przychody od powszechnych towarzystw emerytalnych, które w 2017 r. miały blisko 70 tys. nadpłatę z tytułu rozliczeń z okresów poprzednich, przychody od instytucji pożyczkowych stanowiły 3,1 % całości przychodów Biura RF. Praktycznie poza przychodami od banków oraz zakładów ubezpieczeń (odpowiednio 54,5 i 33,9 % całości) były jednym z najistotniejszych źródeł finansowania działalności Biura RF.

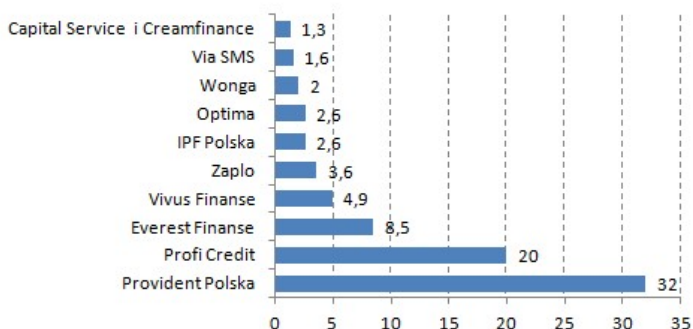
Struktura przychodów RF z poszczególnych segmentów rynku finansowego w %



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Rzecznika Finansowego, * bez powszechnych towarzystw emerytalnych,

Na podstawie danych o wielkości wpłat na działalność Biura RF można oszacować strukturę rynku pożyczkowego w Polsce. Za rok 2017 r. według danych RF udział największych 10 firm w całości rynku wynosił prawie 80%.

Największe firmy pożyczkowe pod względem udziałów w rynku pożyczkowym (%) wg. RF



Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Rzecznika Finansowego,

Analizując całość sprawozdania RF za 2017 r. i sytuację sektora pożyczkowego można stwierdzić, iż nie jest to sektor rynku finansowego charakteryzujący się nadmiernym w stosunku do innych segmentów rynku poziomem reklamacji, skarg czy też postępowań sądowych. Można nawet postawić tezę, iż znaczące rozdrobnienie sektora nie znajduje odzwierciedlenia w poziomie „skargowości”.

Krzysztof Wołowicz

Główny Ekonomista

Fundacja Rozwoju Rynku Finansowego

krzysztof.wolowicz@frff.pl

tel. +48 22 209 50 84