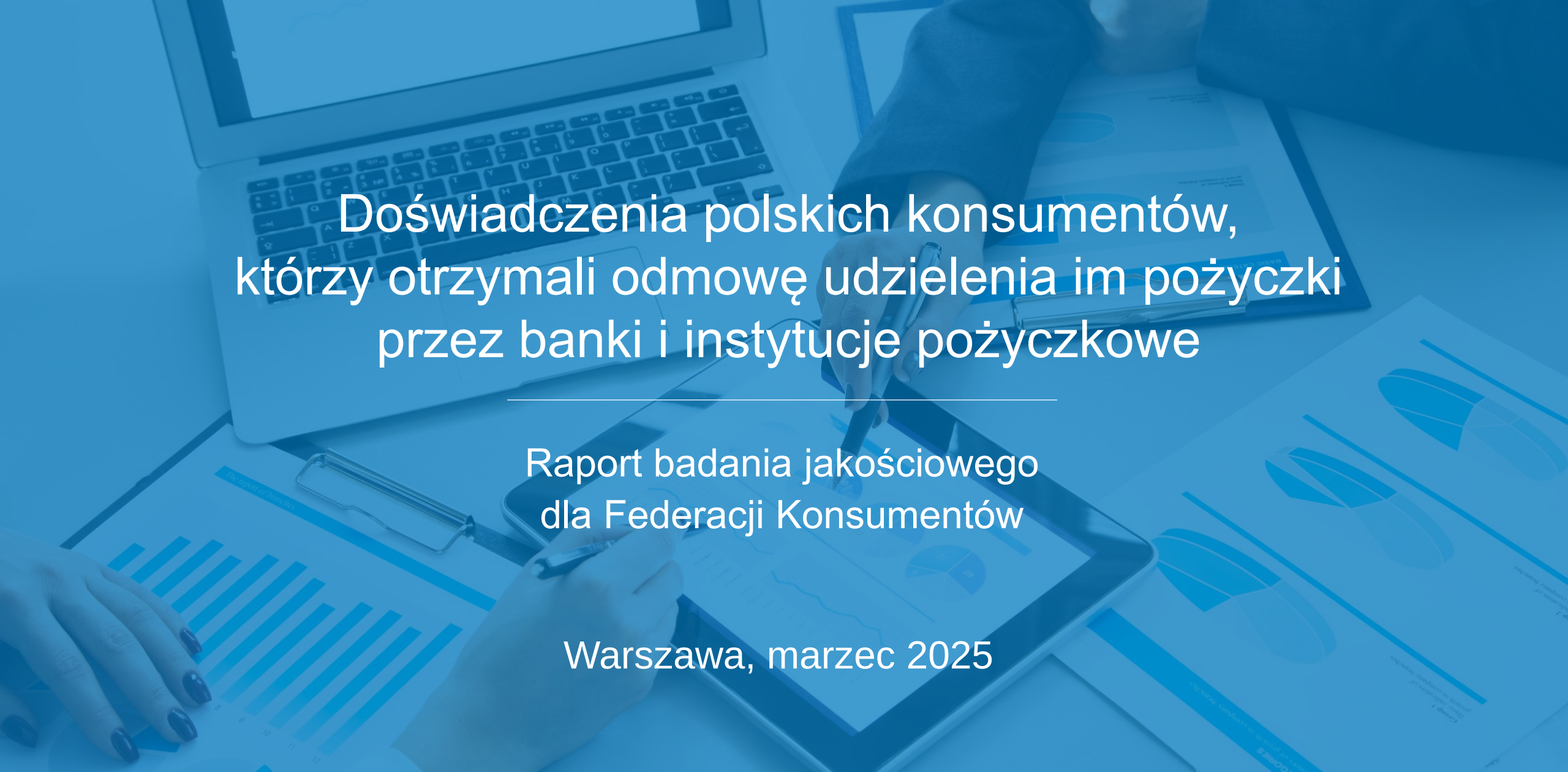




Doświadczenia polskich konsumentów, którzy otrzymali odmowę udzielenia im pożyczki przez banki i instytucje pożyczkowe

Raport badania jakościowego
dla Federacji Konsumentów

Warszawa, marzec 2025

Cel i metodologia badania



Cel badania

Poznanie doświadczeń osób, które starały się o kredyt lub pożyczki w bankach i instytucjach finansowych
- ale nie otrzymały tego kredytu lub pożyczki/dostały odmowę.



Respondenci

- ✓ Osoby, które wnioskowały o kredyt lub pożyczkę w bankach i instytucjach finansowych, ale finansowania nie otrzymały i w efekcie skorzystały z innych rozwiązań
- ✓ Kobiety i mężczyźni
- ✓ Wykształcenie – wyższe, średnie, zawodowe
- ✓ Dobór próby z uwzględnieniem:
 - ✓ dwóch przedziałów wiekowych: do 35 lat i powyżej 35 lat
 - ✓ wielkości miejscowości: mieszkańcy miast do 100 tys. i powyżej 100 tys. mieszkańców



Metoda badawcza

- ✓ Badanie jakościowe IDI realizowane telefonicznie
- ✓ Liczba wywiadów: N=12
- ✓ Czas trwania jednego FGI do 60 minut.
- ✓ Wywiad według scenariusza badania



Data i miejsce badania

- ✓ Data badania: 1-7 marca 2025
- ✓ Polska

A background image showing a business meeting with a blue overlay. It features a laptop, a tablet, and several documents with charts and graphs. Hands are visible interacting with the devices and documents.

Najważniejsze wnioski

Najważniejsze wnioski

Profil osób zaciągających pożyczki u osób prywatnych jest bardzo zróżnicowany – są to osoby o różnym statusie materialnym, wykształceniu, różnym statusie rodzinnym i na bazie badania jakościowego nie można wskazać wspólnych elementów. Zalecane jest zatem badanie ilościowe.

Głównym powodem dla którego osoby zaciągały pożyczki u osób prywatnych było według badanych - posiadanie negatywnej oceny BIK i brak możliwości skorzystania z pożyczek w bankach. Jakkolwiek nie zawsze banki przekazywały informację zwrotną i nie informowały jak jest wyliczana zdolność.

Każda z badanych osób, która pożyczała od osób nieznanych - miała inne doświadczenia, inne warunki i inny rodzaj zabezpieczeń. Umowy były podpisywane w oparciu o dane z dowodu i zaświadczeń/ umów o pracę. Pożyczki były wysoko oprocentowane, zaś warunki spłaty były ściśle określone i często niekorzystne w przypadku spóźnienia ze spłatą.

Badane osoby, które pożyczały pieniądze od rodziny i znajomych nie podpisywały z reguły umów, pożyczki były nieoprocentowane, a warunki spłaty ustalane indywidualnie (bez sztywnych ram czasowych).

Większość badanych osób, była w pewnym stopniu zadowolona z takich form pożyczek. Dla części osób to był jedyny możliwy sposób pożyczania pieniędzy i wyjścia z trudnej sytuacji – w efekcie wyrażali nawet pewną wdzięczność dla tych osób, choć jak przyznawali często towarzyszył im też strach, niepokój i niepewność co do działań osób, które im pożyczają pieniądze.

Większość z badanych osób nie знаła zapisów prawa związanych z pożyczaniem pieniędzy zarówno od stronny pożyczkobiorcy jak i pożyczkodawcy.

Profil badanych osób

- ✓ **Na bazie badania jakościowego nie jest możliwe wskazanie wyraźnego profilu osób, które zaciągają pożyczki** poza bankami i instytucjami finansowymi.
- ✓ **To, co się uwidoczniło podczas badania to;**
 - ✓ **głównym powodem** dla którego osoby zaciągały pożyczki u osób prywatnych było – według badanych - posiadanie **negatywnej oceny BIK/lub figurowanie w bazie KRD, czasami zbyt niskie wykazane przychody** i brak możliwości skorzystania z kredytu w bankach lub pożyczki w instytucji pozabankowej.

Należy mieć jednak na uwadze, że banki - jak deklarowały badane osoby - nie informują o powodach odmowy udzielenia kredytu i możliwe, że czasami wiele elementów składało się na odmowę. Decyzja zaś o nie przyznaniu kredytu czy pożyczki była podejmowana bardzo szybko – zazwyczaj w ciągu spotkania do 15 minut.
 - ✓ **część badanych miała regularne, udokumentowane dochody z pracy**, świadczeń, ale też były osoby, które chwilowo straciły pracę, nie dostały wypłaty, za krótko pracowały u obecnego pracodawcy, zachorowały lub nie mogły udokumentować wykonywanej pracy (bo pobierały świadczenia na chore dziecko). Wśród badanych były też osoby, które pracowały, ale z uwagi na sytuację bliskiej osoby (brak pracy, choroba) nie miały odpowiednio wysokich dochodów.
 - ✓ część badanych miała średnie lub zawodowe wykształcenie, ale były też **osoby z wyższym wykształceniem**, które też znalazły się w trudnej sytuacji –najczęściej brak pracy lub inne niespłacone kredyty i zobowiązania.
 - ✓ Co istotne, wśród badanych były osoby, które zaciągnęły pożyczki u osób prywatnych **tylko raz**, ale też były osoby, które **intencjonalnie, planowo** zaciągały takie pożyczki i miały bardzo bogate doświadczenia w kontaktach z różnymi instytucjami finansowymi.

Powody pożyczania pieniędzy

Główne powody pożyczania pieniędzy są powiązane z sytuacjami w życiu, najczęściej są to:

- ✓ **utrata pracy i pogorszenie sytuacji materialnej** danej osoby, lub bliskiej osoby (partnera/partnerki);
- ✓ **choroba lub utrata zdrowia**, która prowadzi do braku możliwości pracy lub straty pracy, a w efekcie pogorszenia sytuacji materialnej;
- ✓ **wzrost kosztów życia, inflacja** - rosnące ciągle ceny produktów, wysokie koszty utrzymania i brak podwyżek wynagrodzenia;
- ✓ **sytuacje życiowe** – rozwody, alkoholizm partnera, śmierć bliskich, potrzeby dzieci.
- ✓ **ubóstwo powiązane** – bliskie osoby w rodzinie też mają trudną sytuację materialną, przez co nie ma możliwości pożyczania od bliskich na lepszych, czy korzystniejszych warunkach.

- ✓ **Głównym i zasadniczym powodem pożyczania pieniędzy poza bankami i instytucjami pożyczkowymi jest fakt posiadania negatywnej oceny w raportach BIK/KRD.**
- ✓ Wszystkie badane osoby deklarowały, iż z uwagi na fakt, że miały jakieś historie z niezapłaconymi rachunkami, kredytami, przez pewien okres nie miały pracy, mieli opóźnienia w spłatach lub niezapłacone mandaty, a nawet pozwoliły, aby ktoś na ich konto wziął usługi – nie były w stanie pożyczyć pieniędzy w bankach i instytucjach finansowych. **Stąd jednym rozwiązaniem były pożyczki od osób prywatnych.**
- ✓ Część z badanych osób dość dobrze wiedziała, co nie zostało przez nich opłacone i dlaczego figurują w BIK/KRD, ale były też osoby, które nie miały takiej świadomości lub przypuszczały, że miały zbyt niskie dochody.
- ✓ Co ważnie, dla badanych nie było jasne jak jest budowana historia w BIK i przez jaki okres np. niezapłacenie rachunku za telefon jest widoczne w bazach KRD.

Wartości i emocje, a pożyczanie pieniędzy

- ✓ Większość badanych twierdziła, że najważniejsze w życiu dla nich jest zdrowie, bliscy oraz szczęście zwłaszcza w ostatnich latach, kiedy wiele rzeczy się zmieniło po pandemii i ciągle wzrasta zagrożenie wojną. Jakkolwiek wszyscy badani twierdzą, iż bardzo trudno jest żyć bez pieniędzy, czy zarobków na odpowiednim poziomie.
- ✓ Brak możliwości opłaty rachunków, brak pieniędzy na jedzenie, brak pieniędzy na to by pójść do lekarza, kupić leki, kupić nowe urządzenia do domu, gdy stare się popsują, a nawet ubrań czy jakieś drobnostki dla siebie wywołuje **bardzo zły nastrój i lęk o przyszłość**.
- ✓ Badane osoby, które doświadczyły trudnych momentów w życiu związanych z brakiem pieniędzy deklarowały, iż czuły się źle, ich **nastrój dramatycznie się pogarszał, wzrastał w nich niepokój, obawa o przyszłość**. Co ważne wiele osób mówiło o **izolacji**, zamykaniu się w sobie, szczególnie, jeśli znajomym wokół powodziło się dobrze.
- ✓ Część osób (zwłaszcza z wyższym wykształceniem) mówiła wprost o **wstydzie** i nieprzyznawaniu się przed sobą, **zaprzeczaniu, że znaleźli się w trudnej sytuacji**.
- ✓ Brak możliwości porozmawiania z innym, izolacja i niepokój mocno wpływały na podejmowanie często nieracjonalnych decyzji, które jak badane osoby twierdziły, wtedy wydawały się dobre, ale czasem nie zawsze tak było.
- ✓ Na bazie tych emocji, podejmowane były decyzje o zaciągnięciu pożyczek, często na bardzo wysoki procent.
- ✓ W opinii badanych osoby prywatne pożyczające pieniądze - **bazują bardzo mocno na tych negatywnych i trudnych emocjach**. Do tego oferując bardzo szybką obsługę, powodują, że pożyczkobiorcy podejmują decyzje, które nie zawsze są w pełni świadome i racjonalne.

Głos klientów



„Człowiek czuje się gorzej jak nie ma pieniędzy. Nie można sobie na nic pozwolić wtedy, bo trzeba się liczyć z każdym groszem. Nieraz trzeba coś odmówić dziecku do kupienia, bo wiadomo, nie stać nas na to (...) Unikamy osób, które mają dużo lepszą sytuację niż my. Nieraz ze wstydu, bo nie chcemy się przyznawać.”

„Jak mam pieniądze, to mogę sobie zaplanować i mogę realizować swoje plany. Nie muszę się zamartwiać. To bezpieczeństwo, że się dobrze czuję w środku, psychicznie też się dobrze czuję.

A jak nie mam pieniędzy, to czuję niepokój, takie rozmyślanie - co zrobić, jak to rozwiązać, jak tutaj skombinować, jak przeżyć, od kogo, może ewentualnie pożyczyć, jak dać radę. Jest napięcie wewnętrzne taki lęk. To są takie myśli w głowie, takie nakręcanie się, gorsze samopoczucie, potem wybudzanie, bezsenność.”

„Żeby żyć jak człowiek, żeby mieć na jedzenie, mieć na życie codzienne, na wydatki, na rachunki, jak przyzwoity człowiek (...) a nie od pierwszego do ostatniego (...) Myślę, że koło 5000 to już jest takie normalne, żeby dało się wyżyć”.

„Żeby móc pójść do lekarza, żeby kupić dzieciom jakąś drobnostkę”



Na co są pożyczane pieniądze?



- ✓ Najczęściej wskazywane były następujące cele/powody pożyczki:
 - ✓ remonty w domu
 - ✓ zakup urządzeń - szczególnie gdy się popsuł jakiś sprzęt w domu typu pralka/lodówka
 - ✓ organizacja świąt – jedzenie, prezenty
 - ✓ opłaty/rachunki/wynajem – szczególnie osoby młodsze
 - ✓ naprawa samochodu
 - ✓ spłacenie innej pożyczki – osoby, które wpadły w długi i chciały spłacić jedną pożyczkę zaciągając kolejne pożyczki.
- ✓ Wśród badanych były też osoby, które pożyczyły pieniądze na budowę grobu dla rodziców czy w celach inwestycyjnych (kryptowaluty, działki ROD, zakup urządzeń do działalności gospodarczej).
- ✓ Co istotne, **według badanych - banki zazwyczaj nie pytają o cel pożyczki, natomiast osoby prywatne udzielające pożyczek pytają o cel i robią dość dobre rozeznanie całej sytuacji finansowej i rodzinnej danej osoby.**

Głos klientów



„No i ta pożyczka wynikała z braku chwilowej płynności. Potrzebowałem pieniądze przed świętami. A wypłatę miałem na początku stycznia. Czyli to było stricte na święta”.

„Popsuła mi się pralka i bez pralki nie da się żyć”

„Zmarł mi tata. Miałem jakieś pieniądze, odłożone na czarną godzinę. No, ale jednak okazało się, że na pomnik jest za mało, tam wtedy brakowało około 2000 zł. No ja zadzwoniłem do banku - Pani mi powiedziała, że nie ma problemu i zaczęli sprawdzać w historii i powiedzieli, że nie dostanę, nie dostanę kredytu. Nie powiedzieli jasno dlaczego”.

„Problem się pojawił, kiedy mąż przestał pracować i po prostu tej kasy zaczęło brakować. (...) bank poprosił o dokumenty. Ja miałam umowę na czas nieokreślony, to pamiętam. Wynagrodzenia co miesiąc otrzymywałam, mam rachunek w [nazwa banku], więc mogli sprawdzić co miesiąc, jakie miałam wpływy na konto. (...) Ale nie dostałam pożyczki.

„Musiałam zrobić remont w domu. To były wakacje zeszłego roku.”

„Popsuł mi się samochód i do tego miałem remont. Trudno jest bez samochodu robić remont i tak się wszystko posypało”



Sposoby szukania pożyczek (1/2)

- ✓ Osoby, które nie miały świadomości, że są wpisane do baz BIK/KRD. lub **wydawało im się, że mają uregulowane zadłużenia, a ich wpływy są na tyle wystraszające, że powinni dostać pożyczkę** - w pierwszej kolejności kierowały się do banków. Kiedy okazywało się, że nie zostanie udzielony im kredyt, były dość często mocno negatywnie zaskoczone.
- ✓ Z uwagi na fakt, iż banki nie informują o powodach odrzucenia wniosku o pożyczkę – osoby te zazwyczaj przypuszczaly jakie są powody odmowy. W ich interpretacji było to:
 - ✓ chwilowy brak pracy,
 - ✓ zbyt krótki okres zatrudnienia lub przerwa w zatrudnieniu,
 - ✓ zbyt niskie przychody,
 - ✓ zapomniane, nieopłacone rachunki, mandaty lub pożyczki,
 - ✓ posiadane już obciążenia/kredyty,
 - ✓ niespłacone dawne pożyczki.
- ✓ Poszukując dalej pożyczki, osoby te, kierowały się do innych instytucji finansowych lub sprawdzały ich strony w Internecie i wypełniały wnioski. Kiedy okazywało się, że i tam nie dostaną pożyczki – zaczynały szukać osób prywatnych udzielających pożyczek.
- ✓ Osoby, które **były już zadłużone i miały taką świadomość**, że ich historia w BIK nie jest pozytywna - nie kierowały się do banków, tylko do instytucji finansowych, gdzie po podaniu swoich danych w biurze lub poprzez Internet zazwyczaj dość szybko dowiadywały się, że nie zostanie im udzielona pożyczka.
Dokładny powód odrzucenia wniosku nie był im przedstawiany, zazwyczaj domyślali się, że powodem odrzucenia jest weryfikacja w BIK/KRD lub dochody.
- ✓ Po odmowie udzielenia pożyczek w bankach i instytucjach pozabankowych. najczęściej badane osoby szukały pożyczek w Internecie:
 - ✓ wpisując w przeglądarce różne frazy: pożyczki / pożyczki prywatne / pożyczki bez BIK lub też
 - ✓ na Facebook / w różnych grupach
 - ✓ na OLX
 - ✓ w innych serwisach ogłoszeniowych typu ogłoszenia24.pl
- ✓ Pojedyncze osoby z mniejszych miejscowości, ogłoszenia o pożyczkach bez BIK znalazły wywieszone na słupach, przy przystankach.

Sposoby szukania pożyczek (2/2)

- ✓ Badane osoby same wyszukiwały ogłoszenia, ale też **dostawały oferty od osób, które funkcjonują na zamkniętych grupach i oferują pomoc w postaci pożyczek.**
- ✓ Zazwyczaj w pierwszym kroku było wstępne rozeznanie sytuacji polegające na tym, że badane osoby kontaktowały się telefonicznie lub mailowo z potencjalnym pożyczkodawcą lub też odwrotnie osoba do nich dzwoniła i pytała jaką kwotę chcą pożyczyć, czy mają pracę jakie świadczenia pobierają, na jaki okres chcą aby została im udzielona pożyczka.
- ✓ Na bazie wiadomości otrzymanych podczas takiej wymiany informacji – część osób decydowała się na pożyczkę.
- ✓ W kolejnym kroku, zazwyczaj dochodziło do spotkania – najczęściej gdzieś na mieście, we wskazanym miejscu w samochodzie, lombardzie lub kawiarni.
- ✓ **Na bazie przeprowadzonego badania nie można wskazać jednego, spójnego sposobu udzielania pożyczek przez osoby prywatne. Każda z badanych osób miała inne doświadczenia, inne warunki i inny rodzaj zabezpieczeń.**
- ✓ Większość badanych nie weryfikowała osoby, od której pożyczła pieniądze. Zazwyczaj byli wdzięczni, że ktoś w tak trudnej dla nich sytuacji chce im pomóc. Tylko pojedyncze osoby weryfikowały potencjalnego pożyczkodawcę - jeśli miał np. biuro/lombard to stanowiło gwarancję, że nie jest to osoba podejrzana i prowadzi też inną działalność.
- ✓ Według badanych osoby, które pożyczaly im pieniądze zazwyczaj dość dobrze znały temat pożyczek, używały słownictwa, które jest stosowane w instytucjach finansowych, ale raczej nie były przedstawicielami konkretnych firm czy instytucji pożyczkowych. W jednym z badanych przypadków był to właściciel lombardu.
- ✓ Badane osoby wspominały też o tym, że często się zdarza iż na FB funkcjonują oszuści i pod pozorem pożyczki proszą, aby wstępnie wpłacić im określoną kwotę (np. 200 zł, 350 zł) na bazie czego zostanie im dokonany przelew – pożyczka. Podszywają się oni pod rzekome zagraniczne banki czy instytucje, które jak się okazuje po weryfikacji nie istnieją. Poza faktem, że proszą najpierw o przelew, można ich rozpoznać po treściach jakie publikują lub wysyłają – są to zazwyczaj niepoprawne tłumaczenia na język polski.

Głos klientów



„Przez fejsbuka, tam są różne grupy pożyczkowe utworzone i tam ludzie się ogłaszają kto udziela pożyczki (....) Dołączyłam do kilku grup i w ten sposób szukałam. (....) Przede wszystkim sprawdzałam imię, nazwisko, żeby było na pewno polskie. Na pewno patrzyłam na profil, od kiedy istnieje. I czy osoba jest wiarygodna dlatego, że jest tam pełno oszustwa i są takie profile założone dosłownie dzień wcześniej, 2 dni wcześniej. I naciągają że udzielą pożyczki. Jak się wpłaci pieniądze do nich na konto to oni wtedy zrobią umowę i udzielą pożyczki. No oczywiście to wszystko są oszustwa i na to trzeba bardzo uważać (....) i jak wiadomo, oferują pożyczkę na 3%”.

„Przyjechali, dałam wszystkie dokumenty, na jakiej podstawie mogę udokumentować dochód, ze świadczeń, decyzje. Pan tam sobie wpisał, że praca bez umowy, zarobek taki a taki, oczywiście bez podawania firmy, gdzie pracuję – bo ja oficjalnie nie mogę pracować”.

„Myśmy się umówili po prostu przed [charakterystyczny punkt miasta]. Pan miał już kartkę przygotowaną, oczywiście mój dowód chciał, wszystko i do samochodu mnie wziął i mówi, jak to ma wyglądać - on mi pożycza 1000 zł na miesiąc, muszę oddać 2000 zł. Za każdy dzień spóźnienia jest 1 00 zł więcej. Jeżeli będę się spóźniał, to chłopaki z miasta wtedy przyjadą i po prostu odbiorą”.



Pożyczanie od nieznanych, prywatnych osób

Osoby, biorące udział w badaniu, które zdecydowały się na pożyczanie pieniędzy od nieznanych osób miały **bardzo różne doświadczenia** z tym związane:

- ✓ kontakt był znajdowany w internecie lub na słupach w mniejszych miejscowościach,
- ✓ zazwyczaj rozpoczynało się rozmową telefoniczną lub mailowo, a potem było spotkanie z taką osobą - we wskazanym miejscu na mieście (kawiarnia, w samochodzie pod stadionem itp.),
- ✓ zawsze była podpisywana umowa na bazie danych z dowodu,
- ✓ zawsze był wywiad o dochodach, pobieranych świadczeniach, pracy, członkach rodziny lub miejscu zamieszkania,
- ✓ osoby które miały umowy o pracę lub inne świadczenia – miały pokazać, udokumentować dochody,
- ✓ warunki spłat były określane bardzo różnie, w zależności od sytuacji i preferencji pożyczkobiorcy – raty lub jednorazowo.,
- ✓ najczęściej badane osoby miały oddać drugie tyle czyli jeśli pożyczaly 1000 zł to zwrot był 2000 zł, ale też badane osoby wskazywały na większe oprocentowanie niż 100%.

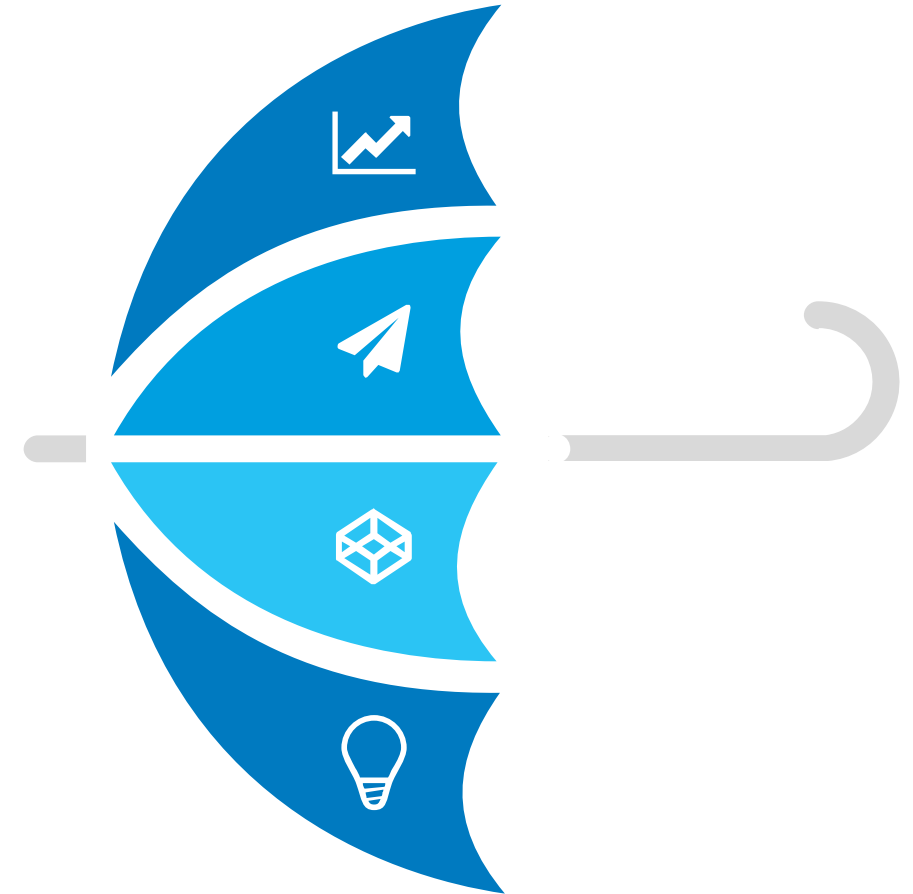
Stosowane **zabezpieczenia też były bardzo różne**.

Przed wszystkim zabezpieczeniem były:

- ✓ dane spisane z dowodu,
- ✓ dane o pracodawcy /dane z umowy o pracę,
- ✓ informacje o pobieranych świadczeniach (chorobowych, na dzieci czy rentach),
- ✓ informacje o członkach rodziny – czy pracują/zarabiają,
- ✓ zastaw cennych rzeczy typu elektronika, aparaty fotograficzne itp.,
- ✓ umowa notarialna (1 przypadek wśród badanych),
- ✓ wizyta w domu celem weryfikacji co dana osoba posiada, aby później móc przeprowadzić egzekucję,
- ✓ straszenie „chłopcami z miasta”, jeśli pożyczkobiorca będzie się ociągał w spłacie.

Czynniki wyboru

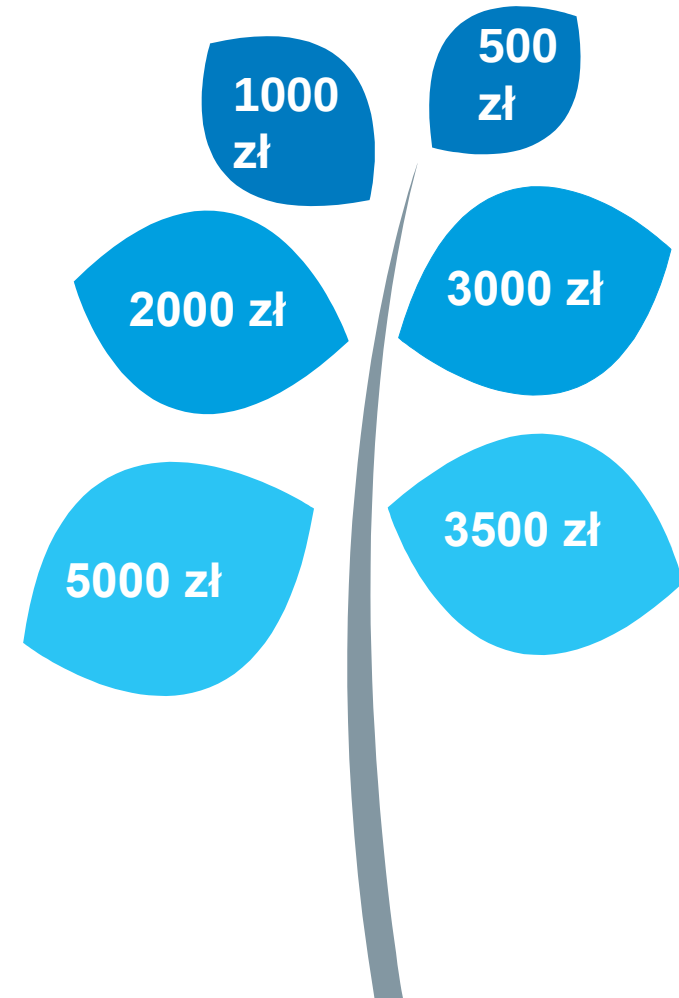
- ✓ Badane osoby nie wybierały pożyczkodawcy spośród wielu. Często to była jedna osoba, która złożyła propozycję czy jedno ogłoszenie, które wisiało na słupie w mieście.
- ✓ Jeśli dana osoba poszukiwała przez Internet i kontakt został nawiązany z większą liczbą osób – wówczas decydowały warunki pożyczki i spłaty oraz poziom zaufania jaki został wytworzony podczas rozmowy czy na bazie otrzymanego maila. Jeśli badanym odpowiedzi wydawały się sensowne, nie było treści podejrzanych – wówczas dochodziło do spotkania.
- ✓ Pojedyncze badane osoby deklarowały, że sprawdzały profil osoby pożyczającej, opinie czy jeśli było wskazane biuro/lombard to było gwarancją, że pożyczkodawca nie jest podejrzany.
- ✓ Co istotne w opinii badanych, to pożyczkodawca więcej czasem ryzykował, bo przekazywał im gotówkę/pieniądze.



Kwoty pożyczek

Skale rynku pożyczek poza bankowych najlepiej obrazują kwoty, jakie badane osoby chciały pożyczyć:

- ✓ Badane osoby najczęściej deklarowały, iż starły się o pożyczki od 1000 zł do 5000 zł w instytucjach pozabankowych, a kiedy nie dostały tych pożyczek wówczas szukały osób, które takie pożyczki udzielają prywatnie.
- ✓ Takie kwoty były traktowane jako znaczące, szczególnie że najczęściej miały zwrócić drugie tyle albo jeszcze więcej.
- ✓ Co ciekawe, badane osoby, pożyczki na kwotę np. 50 zł, 100 zł czy 200 zł traktowały jako małe i nieznaczące. Dopiero kwoty powyżej 1000 zł były oceniane jako „większe”.
- ✓ Wśród badanych osób, była też osoba z Warszawy, która chciała pożyczyć aż 65 tys. zł. Po tym jak nie dostała tych pieniędzy w instytucjach finansowych - pożyczyła od znajomych i rodziny.



Umowa

Jakie elementy zawierała umowa?

- ✓ Badane osoby nie pamiętały szczegółów umowy zawartej z osobami, które im udzielały prywatnie pożyczek.
- ✓ Umowa była zazwyczaj spisywana na bazie okazanych dowodów osobistych i innych dokumentów np. umowa o pracę.
- ✓ Głównie to pożyczkodawca dążył do podpisania umowy i przygotowywał umowę (lub miał ją już gotową). Często był to wydruk i były uzupełniane dane stron, rzadziej były to umowy spisywane ręcznie.
- ✓ Umowa miała zazwyczaj max 2 strony (w przeciwieństwie do długich umów bankowych) **niemniej jednak nie wszystkie osoby deklarowały, że czytały całość umowy.**

Dla badanych najważniejsze było:

- ✓ jaką kwotę pobierają i jaką mają oddać,
- ✓ data lub daty do kiedy ma nastąpić zwrot pieniędzy,
- ✓ czy zwrot ma być jednorazowo czy w ratach.
- ✓ **Pojedyncze osoby deklarowały, iż przeczytały dość uważnie umowę.**

Jakie były elementy ryzyka?

Badane osoby decydując się na podpisanie umowy z obcą osobą twierdziły, że:

- ✓ przekazywanie danych z dowodu osobistego w ich odczuciu nie wiązało się z ryzykiem, ponieważ przy wykorzystaniu tych danych i tak dana osoba nie mogła pobrać pożyczki – ponieważ oni sami nie mogli tego dokonać – więc pod tym względem czuli się bezpiecznie,
- ✓ część osób twierdziła, że to pożyczkodawca bardziej ryzykował – ponieważ przekazywał pieniądze,
- ✓ część osób twierdziła, że stresujące były dla nich warunki – ponieważ niespłacenie w czasie wiązało się z większym procentem, podwojeniem.

Osoby, które zostawiły „zastaw”, przekazały jakieś prywatne rzeczy pożyczkodawcy, twierdziły że bardziej ryzykowały i deklarowały, że towarzyszył im większy stres i niepokój.

Głos klientów



„I dopiero później, zaczęłam analizować umowę i okazało się, że pożyczyłam 800 zł a musiałam oddać 1600. Czyli 2 razy tyle (...) No, szczerze mówiąc, byłam w szoku, bo nie wiedziałam, że jeszcze są jakiekolwiek firmy pożyczkowe, które mają aż taki procent. (...) W tej chwili wiem, że te firmy mają już dużo niższe procent. (...) Natomiast tutaj ten procent trochę mnie zabił”.

„Czytał pan umowę? Przejrzałem, ale tylko właściwie to jakie są kary za opóźnienia”

„Umowa była zawarta na szybciotko tak, więc pod kątem jakby szybkości na plus. To na pewno było szybko i bezproblemowo. A czy wyszłam na tym dobrze? Nie wyszłam! Więc nie wiem jaką dać ocenę. Na pewno jak się idzie do banku i jest czas na dostarczenie dokumentów i tak dalej to człowiek ma jeszcze czas, żeby się zastanowić. To było wszystko zrobione tak szybko, tak jakby całe działanie było jak impuls. No nie było czasu na myślenie. Nie było takiego zastanowienia się po prostu - wszystko poszło w sekundę. No i potem (...) przyszły konsekwencje. Tak więc podejrzewam, że idąc do banku, po drodze bym z tego zrezygnowała. A tu z racji szybkości zadziałania. No niestety nie zastanowiłam się”.

„Było no normalnie, rulonik pieniędzy wyjął z kieszeni i mi dał pieniądze”



Forma przekazania pieniędzy i spłata

W jakiej formie były wypłacane pieniądze?

- ✓ We wszystkich przypadkach pożyczka była przekazywana w formie gotówki.
- ✓ Podczas podpisywania umowy – pożyczkodawcy mieli ze sobą plik gotówki i wypłacali wnioskowaną kwotę.

Jak była spłacana pożyczka?

- ✓ Pożyczka była spłacana zazwyczaj w formie gotówki, ale były też osoby, które wpłacały na konto pożyczkodawcy - taka forma spłaty była jednocześnie dowodem dokonanej spłaty i zakończenia umowy.
- ✓ Osoby, które po przeanalizowaniu warunków i które wystraszyły się zastosowanymi zabezpieczeniami (pobrane sprzęty, groźby wizyty „chłopaków z miasta”) z reguły jeszcze szybciej dążyły do spłaty.
- ✓ Większość badanych osób biorących udział w badaniu – podczas badania miała już spłacone pożyczki.
- ✓ Co ciekawe, niektóre badane osoby wspominały, iż dostawały od pożyczkobiorców dokumenty, wizytówkę i numer konta do spłaty lub inne dokumenty na bazie których mieli pilnować spłaty.



Zakończenie umowy



Doświadczenia klientów z zamknięciem umowy i pożyczki również były bardzo różne:

- ✓ wśród badanych były osoby, które zażądały potwierdzenie spłacenia pożyczki lub pożyczkodawca sam im wystawił taki dokument,
- ✓ były osoby, które nie zadbały o taki dokument kiedy dokonały już spłaty i uznały, że skoro zwróciły pieniądze to sprawa jest zamknięta,
- ✓ były też osoby, które uznały, że przy spłacie na konto – mają dokumenty w postaci przelewu i to może stanowić dowód, że umowa jest zakończona.

Osoby, które pożyczały od rodziny lub znajomych, także nie podpisywały żadnego dokumentu, że pożyczka została spłacona.

Pożyczki od nieznanych osób - poziom satysfakcji

Większość badanych osób, była w pewnym stopniu zadowolona z:

- ✓ obsługi,
- ✓ szybkości nawiązania kontaktu,
- ✓ szybkości pożyczania pieniędzy,
- ✓ oraz faktu w jaki sposób została potraktowana – przekazanie najważniejszych informacji, wyjaśnienie zasad spłaty.

Dla części osób to był jedyny możliwy sposób pożyczania pieniędzy i wyjścia z trudnej sytuacji – **w efekcie wyrażali nawet pewną wdzięczność dla tych osób**, choć jak przyznawali towarzyszył im też strach i niepokój.

Badane osoby natomiast nie były zadowolone z warunków oprocentowania pożyczki i kwot jakie mają spłacić. Ten element był dość negatywnie oceniany i wskazywany jako żerowanie na trudnej sytuacji, a nawet określany jako lichwa. W sytuacji kiedy mogliby pożyczyć od banków – deklarowali iż skorzystali by raczej z takiej opcji.



Lichwa



- ✓ W opinii części badanych, pożyczki udzielane przez prywatnych pożyczkodawców są lichwą, zwłaszcza gdy poziom oprocentowania przekracza 100%.
- ✓ Dla badanych sporą barierą były już pożyczki rzędu 3000 zł kiedy trzeba oddać 6000 zł. Kwoty wyższe budziły jeszcze większe bariery i przerażenie ile pożyczkobiorca traci.
- ✓ Sama ocena pożyczek od osób prywatnych nie była jednoznacznie pozytywna czy negatywna. Badane osoby doceniały możliwość pożyczania, w sytuacji kiedy nikt inny nie chciał im pożyczyć pieniędzy, ale też byli mocno niezadowoleni z oprocentowania tych pożyczek.

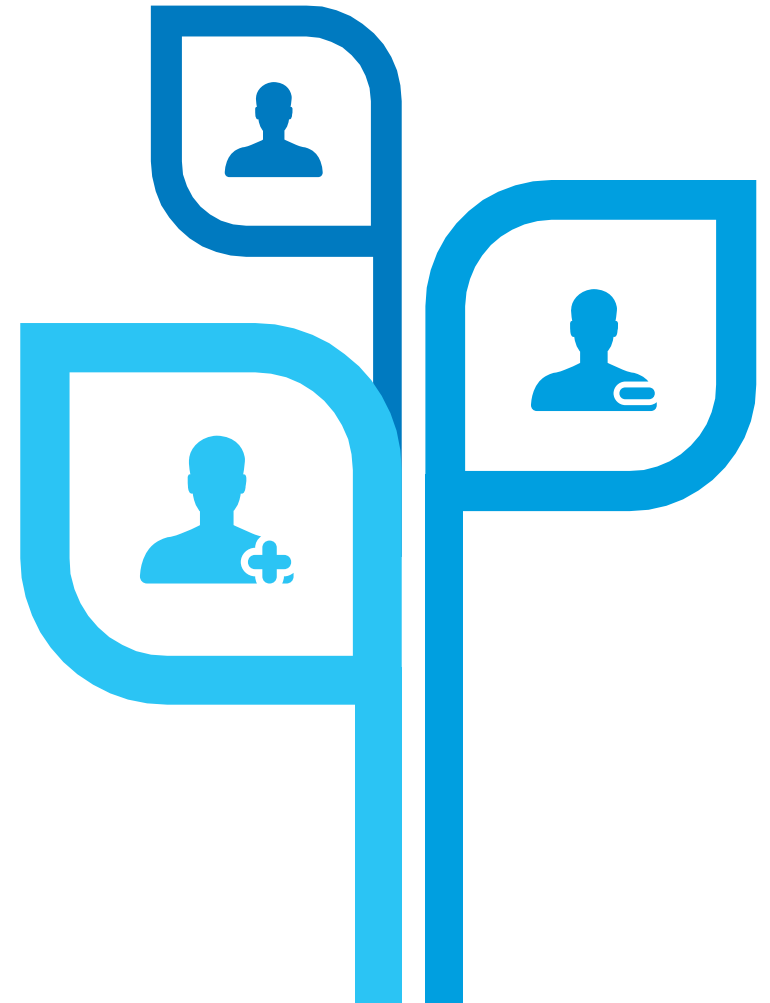
Pożyczanie od rodziny/znajomych /sąsiadów

- ✓ Osoby, biorące udział w badaniu, które zdecydowały się na **pożyczenie pieniędzy od rodziny**, znajomych lub sąsiadów:
 - ✓ często nie podpisywały umów z rodziną (czasami umowy ze znajomymi),
 - ✓ nie były to pożyczki oprocentowane,
 - ✓ nie określały „sztywno” ram czasowych spłaty,
 - ✓ nie określały sposobów egzekucji w przypadku braku spłaty czy śmierci pożyczkobiorcy.
- ✓ Jak definiowały to badane osoby? **Był to rodzaj umowy społecznej opartej na więzach rodzinnych, zaufaniu lub dobrych relacjach oraz wzajemnej pomocy.**
- ✓ Pożyczkę od rodziny/znajomych/sąsiadów wybierały osoby, które mogły skorzystać z tej opcji – rodzice/rodzina miała pieniądze, znajomi którzy wspierają się wzajemnie lub dobrzy sąsiedzi, którzy nawzajem sobie pomagają.
- ✓ Pożyczone kwoty to np. ok 2000, 5000, 10000 zł jakkolwiek badane osoby niechętnie się przyznawały ile pożyczyły i od kogo.
- ✓ Były też osoby, które miały takie możliwości pożyczenia od rodziny – ale z uwagi na wstyd oraz dumę – nie zdecydowały się poprosić rodziny- wolały pożyczyć od osób nieznajomych na duży procent (częściej osoby z wyższym wykształceniem).

Znajomość prawa

Czy badane osoby znały prawo związane z sytuacjami pożyczania pieniędzy?

- ✓ **Większość z badanych osób nie знаła zapisów prawa związanych z pożyczaniem pieniędzy zarówno od strony pożyczkobiorcy jak i pożyczkodawcy.**
- ✓ Badane osoby w zakresie regulacji prawnych odnosiły się do zapisów w umowach lub umów ustnych (w zależności jaki typ umowy zawarli) i nie sprawdzali czy są jakieś zapisy prawa, które ich chronią.
- ✓ Co więcej, w przypadku zawartych umów pisemnych – najczęściej stroną, która przygotowywała umowę był pożyczkodawca i to on stawiał warunki.

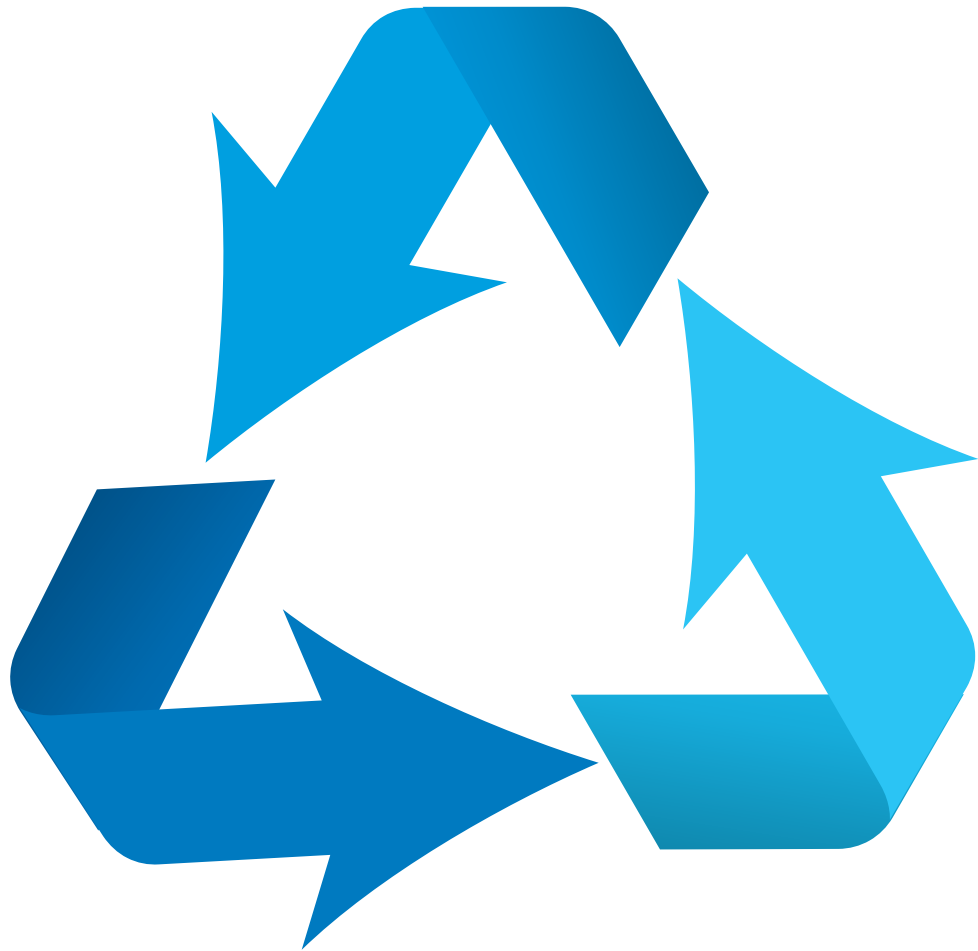


Oczekiwania badanych w zakresie ochrony

Badane osoby, miały dość ograniczoną wiedzę i wyrażały przekonanie, że w Polsce nie ma instytucji, która chroni lub reguluje pożyczki realizowane przez osoby prywatne czy firmy inne niż banki i instytucje pozabankowe, w efekcie pojawiły się oczekiwania:

- ✓ **uregulowania prawnego** – tak, aby nie można było oferować pożyczek, które są oprocentowane powyżej 100%, lub za każdy dzień zwłoki w spłacie - kwota spłaty jest podwajana.
- ✓ **edukacji społeczeństwa w zakresie:**
 - ✓ do czego może prowadzić pożyczanie na wysoki procent – jakie mogą być konsekwencje;
 - ✓ czytania i sprawdzania warunków pożyczek, co obecnie często jest ignorowane przez pożyczkobiorców.
 - ✓ oraz ogólnej edukacji – jak podpisać umowę, jakie prawo obowiązuje. **Badane osoby wskazywały na fakt, iż reklamy pokazują jak szybkie i proste jest wzięcie pożyczki, natomiast nie mówi się o warunkach czy konsekwencjach.**
- ✓ **stworzenie instytucji i objęcie kontrolą lub wskazanie rekomendowanych/ bezpiecznych firm**, które pożyczają bez weryfikacji w BLK, a jednocześnie też nie stosują zasad, że za 1 dzień zwłoki w spłacie podwaja się kwota do spłaty.
- ✓ **stworzenie wzorca umowy dla osób indywidualnych i rozpowszechnienie go** – tak aby był powszechnie używany.
- ✓ **stworzenie prawa, które chroni osoby bliskie i dzieci przed egzekucjami długów** zaciągniętych od osób indywidualnych przez pożyczkobiorców w sytuacji kiedy:
 - ✓ pożyczkobiorca umiera.
 - ✓ warunki umowy są tak skonstruowane, że za każdy dzień zwłoki suma do zwrotu rośnie lawinowo/podwaja się.

Intencja skorzystania ponownie z pożyczki



Część badanych deklarowała, że nie będzie zaciągała pożyczki ponownie u osób nieznanych z uwagi na:

- ✓ warunki - zbyt wysokie oprocentowanie,
- ✓ duży poziom stresu,
- ✓ obawy czy uda się spłacić,
- ✓ doświadczania związane z pobraniem cennych rzeczy,
- ✓ dużą niepewność co do postępowania osoby, która pożycza pieniądze.

Jakkolwiek część badanych nie odrzucała tej możliwości. Co więcej, niektóre osoby były wdzięczne, że w ich sytuacji finansowej, ktoś im pomógł i udzielił pożyczki (częściej młodzi mężczyźni).

Rady jakie dawały badane osoby to by:

- ✓ nie brać tak wysokooprocentowanych pożyczek,
- ✓ szukać innych sposobów np. dodatkowa praca,
- ✓ zrezygnować z własnych potrzeb,
- ✓ zacisnąć pasa i nie doprowadzać do konieczności skorzystania z pożyczki.



Załącznik

Komentarz badacza 1/2

Przeprowadzone badanie z osobami, które wnioskowały o kredyt lub pożyczki w tradycyjnych instytucjach finansowych, ale ich nie otrzymały i w efekcie pożyczały pieniądze od nieznanych, prywatnych osób ujawniło wiele ciekawych wniosków:

- ✓ **Sposób w jaki obecnie banki i instytucje finansowe oceniają zdolność kredytową** klientów indywidualnych sprawia, że na platformach internetowych takich jak Facebook czy OLX **funkcjonuje równolegle rynek pożyczek od osób prywatnych**.
- ✓ **Profil osób korzystających z prywatnych pożyczek jest bardzo zróżnicowany** – są to osoby o różnym statusie materialnym, rodzinnym i wykształceniu - zarówno osoby słabo wykształcone, pracujące dorywczo, wynajmujące mieszkania, ale też osoby posiadające stałą pracę z wyższym wykształceniem, dysponujące własnymi nieruchomościami.
- ✓ **Głównym i zasadniczym powodem pożyczania pieniędzy poza bankami i instytucjami pożyczkowymi**, według badanych **jest fakt posiadania negatywnej oceny w raportach BIK**. Banki i instytucje finansowe nie podają powodu odmowy udzielenia pożyczki, informują ogólnie o negatywnej ocenie. To prowadzi do braku możliwości weryfikacji swojej zdolności i poprawy. Jedynym rozwiązaniem dla tych osób są pożyczki od osób prywatnych.
- ✓ Najczęstszymi powodami, dla których, badane osoby zdecydowały się na pożyczanie pieniędzy od osób prywatnych, **była odmowa banku oraz zdarzenie w życiu prywatnym** – chwilowy brak pracy, choroba, konieczność opłacenia rachunków, wykonania remontu, organizacja świąt, zakupu sprzętu, który się popsuł czy naprawa samochodu. **Każdy z nas może znaleźć się w takiej sytuacji**.
- ✓ Co ciekawe, osoby badane przyznawały, że **decyzję o pożyczaniu pieniędzy od nieznajomych podejmowały często pod wpływem silnych emocji – stresu, presji, wstydu czy poczucia braku wyjścia z sytuacji**. Z jednej strony, **zdawały sobie sprawę z ryzyka**, a z drugiej **traktowały to jako wybawienie**. Dla wielu była to jedyna szansa na szybkie uzyskanie gotówki, dlatego czuli wręcz wdzięczność wobec pożyczkodawców. Fakt, że sama **procedura była szybka i krótka, powodował, że ta decyzja nie zawsze była w pełni przemyślana**.

Komentarz badacza 2/2

- ✓ Największym problemem był jednak **brak wiedzy o przepisach**. Większość pożyczkobiorców nie znała zasad prawnych dotyczących takich transakcji. To oznaczało, że **akceptowali warunki narzucone przez drugą stronę** – to pożyczkodawca ustalał zasady, przygotowywał umowę, określał sposób spłaty i formy zabezpieczenia. Pożyczkobiorcy decydowali jedynie o kwocie jaką pożyczali i okresie spłaty.
- ✓ Samo **podpisanie umowy odbywało się na podstawie dowodu osobistego**, gdzieś w ustalonym miejscu „na mieście” lub w samochodzie. Pożyczkobiorcy z reguły otrzymywali gotówkę, a spłata odbywała się na wskazane konto bankowe, rzadziej w postaci gotówki.
- ✓ **Zabezpieczenia były bardzo różne**: od zastawienia sprzętu Elektro/RTV/AGD, po straszenie wizytą „chłopaków z miasta”.
- ✓ Badane osoby deklarowały, iż starały się o pożyczki w przedziale do 1 tysiąca do maksymalnie 5 tysięcy złotych. Badani bardzo negatywnie oceniali warunki pożyczek, określając je często słowem **lichwa**.

To wszystko pokazuje, że **rynek prywatnych pożyczek niesie ze sobą ogromne ryzyko** – zwłaszcza dla tych, którzy nie mają doświadczenia i wiedzy, jak się zabezpieczyć. Dlatego tak istotna jest edukacja w tym zakresie, ale też rozważenie zmiany systemowego podejścia.

- ✓ **Koszty** - najważniejsze dla badanych było pozyskanie pieniędzy w sytuacji w jakiej się znaleźli. **Koszty pożyczki dla badanych miały drugorzędne znaczenie**. Pożyczając pieniądze nie analizowali jakie dodatkowe koszty musieli ponieść. Ważne ile będą musieli oddać. Najczęściej patrzyli na tę kwotę całościowo, na zasadzie: pożyczam 1 tysiąc złotych, a mam oddać 2 tysiące.
- ✓ Badane osoby **unikały kosztów związanych z opóźnieniami w spłatach**. Byli świadomi, że jeśli będą spłacać z opóźnieniem, naliczone zostaną dodatkowe opłaty. **Robili wszystko by spłacać w wyznaczonym terminie**.



Dziękujemy

ABR SESTA Sp. z o.o.

ul. Hoża 86, 00-682 Warszawa

www.abrsesta.com

Facebook.com/abrsesta

Linkedin.com/abr-sesta

dr Paweł Jurowczyk

Strategy Business Director ABR SESTA

M: + 48 792 144 325

jurowczyk.p@abrsesta.com

Monika Kosińska - Pyter

Prezeska Federacji Konsumentów

monika@federacja-konsumentow.org.pl