

Rzeczpospolita dłużników

Polacy są zadłużeni nie tylko w bankach. Mimowolnymi kredytodawcami stają się spółdzielnie mieszkaniowe, sieci telefonii komórkowych, przedsiębiorstwa energetyczne, kablówki. Czy to już kryzys, czy jeszcze norma?

Zaciąganie długów to normalny mechanizm gospodarczy. Ktoś ma kapitał, ale nie ma pomysłu, jak go efektywnie wykorzystać. Ktoś inny ma pomysł (albo kosztowną potrzebę), ale nie ma pieniędzy. Dla obu stron najlepszym rozwiązaniem jest kredyt. I wszystko się kręci, póki pożyczki są spłacane. Nie ma też praktycznie problemu, gdy odsetek kredytów niespłacanych zamyka się w rozsądnych granicach, rzędu kilku procent ogólnej kwoty pożyczek. W momencie, gdy wielu dłużników ma problemy z terminową spłatą należności, gospodarce zaczyna grozić niebezpieczny w konsekwencjach efekt domina.

– Nadmierne zadłużenie powoduje w końcu gwałtowną likwidację złych długów, czyli ostry kryzys połączony z paniką – wyjaśnia Krzysztof Ostaszewski, profesor na Uniwersytecie Illinois. – Trzeba jednak pamiętać, że zbyt małe zadłużenie też nie jest dobre. Powoduje długotrwałą stagnację i marnowanie kapitału ludzkiego, bo ludzie nie mają pieniędzy na zakładanie firm. Jeżeli ludzie pożyczają, by zwiększyć wydajność swojej pracy, powinni pożyczać jak najwięcej – konkluduje Ostaszewski.

Dokładne obliczenie ogólnej sumy przeterminowanych należności w różnych sektorach usług i handlu jest w zasadzie niemożliwe. Nikt nie prowadzi zbiorczej statystyki tego rodzaju. Można się najwyżej pokusić o szacunki. GUS podaje np., że w ubiegłym roku w spółdzielniach mieszkaniowych zalegało z opłatami 1,1 mln

osób, a kwota zadłużenia wynosiła 869 mln zł. Niewiele mniejsza była w przypadku mieszkań komunalnych – 794 mln zł.

Kredyty (na szczęście?) wciąż drogie

Według danych NBP, we wrześniu 2002 r. udział zagrożonych należności od gospodarstw domowych w całej sumie zagrożonych należności wynosił 26,4%; było to ok. 11,5 mld zł. Dla porównania: wszystkich zagrożonych

biorcy wymagają lepszych warunków, aby mogli zwrócić pieniądze. Trzeba im także poświęcać więcej uwagi – mówi. Całe bankowe zadłużenie gospodarstw domowych to w Polsce kilka procent PKB, podczas gdy w USA – 50%.

Podobnie jest w innych branżach. Marzena Gorgolewska, dyrektor handlowy firmy Kruk Systemy Inkaso, specjalizującej się w windykacji masowej, zwraca uwagę, że zakładana z góry suma trudnych do ściągnięcia wie-

**Czy Polacy są nadmiernie zadłużeni w bankach?
Całe bankowe zadłużenie gospodarstw domowych
wynosi u nas kilka procent PKB, podczas gdy
w USA sięga ono aż 50%**

należności jest w sumie 43,6 mld zł (reszta od przedsiębiorstw), natomiast kredyty konsumpcyjne bez należności zagrożonych to 33,2 mld zł.

– Polacy nie żyją jeszcze za bardzo na kredyt – ocenia Krzysztof Borusowski, prezes firmy windykacyjnej Best SA i zarazem ekspert Centrum im. Adama Smitha. – Jest to skutek między innymi bardzo wysokiej ceny w postaci oprocentowania, jakie trzeba zapłacić za pożyczkę. Ponadto banki wolą bezpiecznie inwestować w jeszcze wyżej oprocentowane obligacje, niż udzielać pożyczek.

Krzysztof Borusowski podkreśla, że za niespłacane kredyty bankowe płacą solidni klienci. – Żli кредито-

rzytelności jest zawsze wliczana w cenę usługi. Uważa jednak, że na razie nie ma powodu do paniki. – Naprawdę niedobrze jest dopiero wtedy, gdy ludzie masowo przestają płacić za najbardziej podstawowe usługi – mówi Gorgolewska. Tak źle na razie nie jest.

Skąd biorą się zaległości? Najprostsze i najchętniej przez niektórych przyjmowane wyjaśnienie jest takie, że ich wysokość odpowiada stanowi możliwości społeczeństwa. Czyli – im ludzie biedniejsi, tym więcej są winni różnym firmom. Takie tłumaczenie wydaje się jednak fałszywe. Przecież jeśli nie ma się z czego płacić, można po prostu nie brać kredytu albo ▶

► używać telefonu komórkowego. Badania i doświadczenia potwierdzają to rozumowanie. W 2001 r. Instytut Gospodarki Mieszkaniowej (wówczas jeszcze jako Instytut Rozwoju Miast) zbadał korelację między zadłużeniem członków spółdzielni mieszkaniowych a poziomem bezrobocia w poszczególnych miastach. Okazało się, że takiej zależności właściwie nie ma. Co więcej, w tej samej miejscowości w dwóch różnych spółdzielniach odsetek dłużników mógł być bardzo różny – czasem bywał większy w bogatszej dzielnicy.

Skąd zatem długi? Jako najczęstsza przyczyna wskazywane jest poczucie bezkarności klientów, którym wydaje się, że są tylko jednym z tysięcy przypadków i nikt akurat nimi nie będzie się zajmował. Do wy-

tworzenia takiego przekonania przyczyniają się nierzadko wierzyciele, którzy nie dbają o odzyskanie swoich należności. Inna przyczyna zadłużenia to finansowa lekkomyślność, która łączy się często z chęcią posiadania jakiegoś modnego, reklamowanego, drogiego dobra. Ktoś może wziąć kredyt na dobry samochód, kupić drogi sprzęt RTV i AGD i jednocześnie bez umiaru korzystać z telefonu komórkowego. Dopiero po paru tygodniach zorientuje się, że jego dochody nie wystarczają na opłacenie wszystkich zobowiązań. Wtedy czasami bierze kredyt konsumpcyjny, którego później także nie może spłacić, i wpada w spiralę zadłużenia.

Inna jest sytuacja ludzi dobrze zarabiających, którzy zrobili prognozę swoich dochodów i doszli do wniosku, że stać ich na wzięcie np. kredytu mieszkaniowego. Po jakimś czasie stracili pracę i zdolność spłacania pożyczki. To jednak nie ich wina, ale skutek niepewnej sytuacji gospodarczej. Gdyby się kierować zawsze najgorszym scenariuszem, w ogóle nie można by zaciągać kredytów.

Prof. Barbara Liberda z Uniwersytetu Warszawskiego zwraca uwagę na brak nawyku i umiejętności planowania własnych finansów. – Należałoby planować wydatki konsumpcyjne w średniej perspektywie, od paru miesięcy do roku. Większość konsumentów nie ma



REMIGIUSZ KASZUBSKI
doradca prezesa
Związku Banków Polskich

Z niespłacanymi kredytami dla klientów indywidualnych łatwiej się uporać niż z kredytami dla firm. Po pierwsze, takie kredyty są bardziej rozproszone. Po drugie, łatwiejszy jest bezpośredni kontakt i negocjacje z dłużnikiem. Po trzecie, z indywidualnymi kredytobiorcami pracuje się bliżej już w momencie udzielania pożyczki.

jednak takiego nawyku i pod tym względem wcale nie jesteście wyjątkiem – to samo pokazują badania amerykańskie czy holenderskie.

Te spostrzeżenia potwierdza znikoma liczba Polaków, którzy swoje okresowe finansowe zobowiązania regulują za pomocą stałych zleceń na rachunkach bankowych, mimo że ta metoda jest najwygodniejsza dla firm, a także dla klientów. Zlecenie wymaga jednak pewności, że w danym momencie na koncie będzie wystarczająco wiele pieniędzy. Wyklucza również manewrowanie rachunkami i opłacanie ich już po terminie.

Efekt kuli śnieżnej

– Jeśli w danej spółdzielni mieszkaniowej z czynszem zalega 4 czy 5% członków, to nic strasznego jeszcze się nie

dzieje – twierdzi doc. Jan Kornilowicz z Instytutu Gospodarki Mieszkaniowej. – Aby sytuacja zaczęła się szybko pogarszać, musi powstać pewna masa krytyczna niepłacących. Ludzie spotykają się ze sobą i szybko dostrzegają, że coraz więcej osób z ich otoczenia nie płaci na czas lub wcale. Zaczynają czuć się oszukani, zastanawiają się, dlaczego mają finansować niepłacących i w końcu sami przestają płacić.

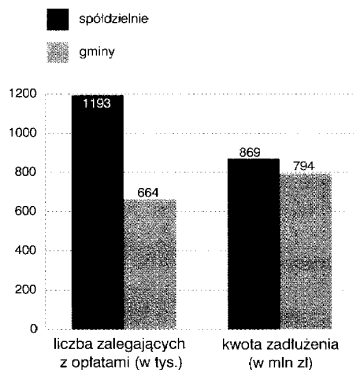
Kruk Systemy Inkaso jest liderem na rynku masowej windykacji (rozbudowane narzędzia windykacji, w tym call centre z prawie 120 stanowiskami, zatrudniające 230 operatorów). Specjalizuje się w ściąganiu należności od dziesiątków tysięcy klientów dużych firm. Marzena Gorgolewska z Kruka potwierdza istnienie mechanizmu śnieżnej kuli. Mówi jednak, że można go przezwyciężyć, osiągając podobny efekt, działający w przeciwną stronę. Jeśli na klatce schodowej rachunków nie płaci dziesięć osób i do dwóch lub trzech z nich przyjdą windykatorzy, jest szansa, że pozostali zaniepokoją się i zapłacą.

Z doświadczeń firmy Kruk wynika jednak, że spółdzielnie mieszkaniowe stosunkowo rzadko uciekają się do usług profesjonalnych windykatorów. Możliwe, że nie widzą takiej potrzeby, bo wciąż duża część lokatorów płaci regularnie. To na nich spółdzielnie przerzucają ciężar utrzymania domów.

W znacznie gorszej sytuacji są prywatni kamienicznicy. Barbara Grzybowska-Kabańska, wiceprezes Polskiej Unii Właścicieli Nieruchomości, zna problem z własnym doświadczenia. – Działania firm windykacyjnych są nieskuteczne, a lokatorzy się nie boją, bo prawo lokalowe daje im niemal nieograniczoną ochronę – mówi. Grzybowska-Kabańska twierdzi, że groźba eksmisji była jedynym skutecznym bielizmem na niepłacących najemców.

Gdy lokator nie płaci, właściciel domu ma obowiązek najpierw wystosować ostrzeżenie, a potem zaproponować ugodę. – Zwykle godzimy się na umorzenie odsetek i rozkładamy należność na raty, żeby odzyskać chociaż część naszych pieniędzy – mówi wiceprezes PUWN. – Ludzie przystają na wszystko, byle tylko dać

▼ ZALEGŁOŚCI W OPŁATACH ZA MIESZKANIE w 2002 r.



Źródło: GUS

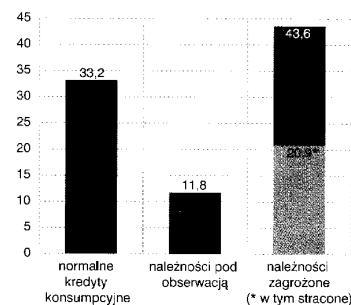
im na jakiś czas spokój. Ugodę realizuje potem może 20-30% osób.

Fabryka pozwów

Co czwarty klient sieci Era miał do czynienia z procedurą windykacji. Nie oznacza to jednak, że 25% abonentów to zatwardziali dłużnicy. Liczba ta obejmuje bowiem również tych, którzy jedynie spóźniali się z rachunkiem. Era ma bardzo rozbudowany system egzekwowania należności; współpracuje m.in. z kilkoma firmami windykacyjnymi, w tym z Krukiem. Zatrudnia także własnych windykatorów. – Telefonii komórkowa to bardzo ryzykowny biznes – twierdzi Marek Woźniak, dyrektor departamentu windykacji w Erze. – Klient może w ciągu jednego dnia nabić rachunek na kilkanaście tysięcy złotych. Średnia niezapłacona należność to nieco poniżej tysiąca złotych, a więc wcale niemała.

W dziale windykacji Ery działa prawdziwa fabryka pozwów. Każdy, kto sądził, że jego przypadek utonie w morzu innych, mylił się. W 2001 r. firma przekazała do sądów ponad 60 tys. spraw.

▼ NALEŻNOŚCI BRUTTO BANKÓW KOMERCYJNYCH OD SEKTORA NIEFINANSOWEGO (w mld zł)



Źródło: NBP

Znacznie niższe są przeciętne zaległości w Aster City, warszawskiej sieci kablowej, która poza telewizją oferuje również telefon (w sieci El-Net) i szerokopasmowy dostęp do internetu – wynoszą ok. 80 zł. Za zalegających z opłatami firma uważa tych klientów, którzy spóźniają się z rachunkami więcej niż 90 dni. Takich jest ok. 10%. Aster City przysyła im wezwania do zapłaty, a następnie wysyła windykatorów. Dzięki temu udaje się odzyskać 70% zaległości. Zdarza się jednak, że system zawodzi i wezwania do zapłaty dostają osoby, które dawno już opłaciły rachunek.

Większych trudności z zadłużeniem klientów nie ma warszawski STOEN. Prawdopodobnie dzieje się tak dlatego, że z energii elektrycznej znacznie trudniej zrezygnować niż z kablówki czy telefonu. Rzecznik firmy Jacek Filipowicz tłumaczy, że trudno podać ►

► precyzyjnie liczbę dłużników i sumę, na jaką zalegają zakładowi, jest ona bowiem bardzo płynna. – Większość opóźnień liczy sobie około miesiąca, ale są też rekordziści, którzy nie płacą od dwóch lat – mówi.

STOEN ocenia, że zadłużonych jest ok. 10% gospodarstw domowych. Z tego udaje się odzyskać 90% należności, często dzięki rozłożeniu ich na raty. – Wolimy to niż kierowanie sprawy do sądu, co przecież też kosztuje – wyjaśnia Filipowicz. Kosztuje jednak również utrzymanie działu windykacji, ekipy zajmującej się odłączaniem prądu u dłużników i jego ponownym podłączeniem, a także samo wysyłanie upomnień, których liczbę można liczyć w tysiącach. Takie upomnienia firma wysyła dwukrotnie. Tyle samo będzie ich po nowelizacji prawa energetycznego, z tym że drugie wysyłane będzie listem poleconym. Wszystkie koszty tych działań zostają wliczone w cenę energii.

Bank cię prześwietli

Prawo bankowe wymaga, aby każdy kredyt trudny lub niemożliwy do odzyskania miał swój odpowiednik w rezerwie finansowej banku. Rezerwy stanowią obciążenie i wpływają na wyniki finansowe banków.

Mimo tych przepisów Remigiusz Kaszubski, doradca prezesa Związku Banków Polskich uważa, że sektor radzi sobie nie najgorzej z kredytami dla klientów indywidualnych. Z takimi klientami



▼ KLIENT WERYFIKOWANY

Od ponad roku operatorzy telefonii komórkowej stosują zastrzone procedury weryfikacyjne klientów. Był to krok niezbędny, gdyż w ostatnich latach operatorzy tracili przeciętnie 60 mln zł miesięcznie z tytułu obsługi „złych długów”, które powstały w wyniku wyludzeń aparatów telefonicznych oraz niezapłaconych rachunków. Teraz każdy klient zainteresowany zakupem telefonu w promocji proszony jest o możliwość sprawdzenia, czy nie zalega z opłatami u innych operatorów. W przypadku odmowy proszony jest o wpłacenie kaucji w wysokości 760 zł. System okazał się bardzo skuteczny – aż trzykrotnie spadła liczba klientów wyludzających aparaty telefoniczne. Jedynie kilkuset klientów zdecydowało się wpłacić kaucję, zamiast poddać się weryfikacji. – Potwierdza to oczywistą prawdę, że zapobieganie jest prostsze i skuteczniejsze od ścigania oszustów – mówi Ryszard Woronowicz z Polkomtela, operatora sieci Plus GSM.

banki bliżej pracują już w momencie udzielania pożyczki. Poza tym łatwiej z nimi negocjować w przypadku wpadki.

Ponadto banki mają stosunkowo najbardziej zaawansowane możliwości weryfikacji wiarygodności kredytowej swoich klientów indywidualnych, zwłaszcza od początku 2001 r., gdy w pełni zaczęło funkcjonować Biuro Informacji Kredytowej SA (powołane już w 1997 r.). Dziś BIK ma podpisane umowy z 29 bankami, udzielającymi ponad 80% kredytów detalicznych. W 2002 r. biuro przekazało bankom 3,2 mln raportów kredytowych, a pod

koniec roku baza danych zawierała informacje o prawie 10 mln osób. BIK udziela informacji tym bankom, które – zgodnie z podpisaną umową – same przekazują do jego bazy danych informacje o swoich klientach – wszystko zgodnie z prawem. Dzięki BIK coraz częściej udaje się uniknąć sytuacji, gdy wierzyciel, zadłużony potężnie w jednym banku, bierze kredyt w innym.

Jednak skala działania biura jest wciąż mała w porównaniu z ustabilizowanymi rynkami. Np. w Niemczech każde z dwóch istniejących biur udziela rocznie po 40 mln informacji, choć kraj ma tylko nieco ponaddwukrotnie więcej ludności niż Polska. W niespełna dziewięciomilionowej Szwecji rocznie zleca się 6 mln raportów o wiarygodności kredytowej.

To jednak dopiero początek systemu wymiany informacji o zadłużeniu prywatnych osób, który w wielu krajach jest już bardzo rozbudowany i zabezpiecza interesy firm z różnych branż. – W Szwecji system informacji o wiarygodności kredytowej jest tak ściśle zintegrowany, że jeśli nie zapłaciło się mandatu za parkowanie, nie tylko nie dostanie się kredytu, ale nawet nie kupi telefonu komórkowego – opowiada Marek Woźniak z Ery.

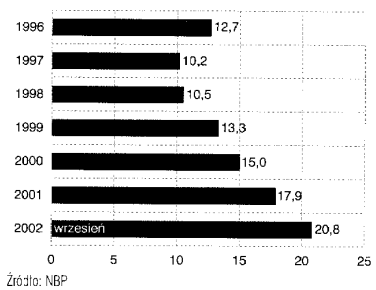
Jest jednak postęp. Informacjami zaczęli się wymieniać również operatorzy telefonii komórkowej. Często zdarzało się bowiem, że oszuści kupowali telefon w jednej z sieci, nabijali rachunek, którego od początku nie mieli zamiaru zapłacić, a następnie, gdy operator deaktywował numer, kupowali kolejny aparat u konkurencji.

Funkcjonujący od 2002 r. system weryfikacji klientów dobrze się sprawdza. Według Marka Woźniaka dzięki nowej procedurze w ubiegłym roku nie podpisano umów z ponad 60 tys. niesolidnych klientów innych sieci. Czyli tyloma, ile spraw sądowych wytoczyła Era rok wcześniej. – Nasz dział windykacji narzeka teraz, że ma za mało pracy – mówi Woźniak.

Parada oszustów

Wszyscy nasi rozmówcy podkreślają, że większość dłużników to ludzie uczciwi, którzy z różnych przyczyn nie

▼ UDZIAŁ NALEŻNOŚCI ZAGROŻONYCH WE WSZYSTKICH NALEŻNOŚCIACH BRUTTO W SEKTORZE BANKOWYM OD SEKTORA NIEFINANSOWEGO (w %)





PROF. KRZYSZTOF OSTASZEWSKI
Uniwersytet Illinois

Zasady udzielania pożyczek są w USA zupełnie inne niż w Europie. Nieskończenie łatwiej jest o kredyt. Stopa procentowa pożyczki hipotecznej jest stała i ustalana na wiele lat (15 lub 30) dla osób fizycznych. Ponadto pożyczka może być spłacona przed terminem bez dodatkowych obciążeń, a wiele firm chętnie oferuje pożyczki na spłatę innego kredytu. Osoby fizyczne pożyczają niemal wyłącznie pod zastaw swojego domu, ponieważ odsetki płacone od takiej pożyczki można odliczyć od podstawy opodatkowania. Dług hipoteczny mają w USA właściwie wszyscy. W Stanach Zjednoczonych istnieje możliwość sądowej ochrony niewypłacalnego dłużnika, który przedstawi wiarygodny plan spłaty swych należności. Jest to tzw. Chapter 13, odpowiednik słynnego Chapter 11 dla firm. Jednak w przypadku skorzystania z tej możliwości przez kolejnych siedem lat bardzo trudno uzyskać kredyt.

są w stanie uregulować na czas swoich zobowiązań. Są jednak także tacy, którzy od początku nie mają zamiaru płacić.

Ciekawą metodą jest wykorzystywanie podstawionych osób, często z marginesu, mających dokumenty wymagane do zawarcia danej transakcji, ale kompletnie niewypłacalnych. Oszust wysłał kogoś takiego np. do salonu ze sprzętem RTV, gdzie ten kupuje bardzo drogi sprzęt na raty, czasem posługując się fałszywym zaświadczeniem o zarobkach. Potem przekazuje go zleceniodawcy, a sam dostaje kilkadziesiąt złotych „za fatygę”. Oszust szybko sprzedaje sprzęt. Kiedy windykator zgłasza się do osoby, która formalnie zawarła umowę, zastaje ją w pustym mieszkaniu; jedyne wyposażenie stanowią butelki po tanim winie. Z takiego kogoś nie można oczywiście ściągnąć żadnej należności. Ci ludzie są faktycznie bezkarni. Marek Woźniak opowiada, że u rekordzisty zbiegło się 40 egzekucji komorniczych, prowadzonych w imieniu różnych firm. Oczywiście żadna nie została wykonana – komornik nie wystawi przecież na licytację pustego szkła.

Takim oszustwom mógłby zapobiec jedynie zintegrowany system informacji o dłużnikach, dzięki któremu sprzedawca w salonie AGD wiedziałby, że potencjalny kredytobiorca jest już zadłużony np. w dwóch sieciach telefonicznych, w banku i od miesięcy nie płaci za mieszkanie. Na to trzeba będzie jednak poczekać.

– Spłacanie zobowiązań to w dużej mierze kwestia kultury gospodarczej i sytuacji prawnej – twierdzi Marek Woźniak z Ery. – W państwach takich jak Szwecja czy Holandia ta kultura kształtowała się od kilkuset lat. My mamy za sobą okres gospodarczego wyjałowienia, a wolny rynek budujemy dopiero od kilkunastu lat. Trudno się dziwić, że jest, jak jest.

Jedno jest pewne: póki to się nie zmieni, uczciwi i rzetelni klienci będą dotować lekkomyślnych i niesolidnych. ■