

# Anna Mądra

---

## Profil klienta korzystającego z usług instytucji parabankowych

---

Finanse i Prawo Finansowe 1/4, 109-122

---

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

• F I N A N S E I P R A W O F I N A N S O W E •

• Journal of Finance and Financial Law •

Grudzień/December 2014 • vol. I, no. 4

ISSN 2353-5601

## PROFIL KLIENTA KORZYSTAJĄCEGO Z USŁUG INSTYTUCJI PARABANKOWYCH

Anna Mądra\*

Streszczenie:

Rozwój instytucji parabankowych w dzisiejszych czasach staje się coraz bardziej konkurencyjnym obszarem działalności na rynku usług finansowych. Instytucje parabankowe w coraz większym stopniu zrzeszają coraz to większe grupy klientów.

Niniejsze opracowanie ma na celu zaprezentowanie profilu klienta korzystającego z usług instytucji parabankowych. Wykorzystując wyniki badania Komisji Nadzoru Finansowego zleconego firmie TNS Pentor, a także wyniki badania ankietowego przeprowadzonego przez autorkę, określono cechy społeczeństwa, które w głównej mierze mają wpływ na wybór instytucji świadczącej usługi pożyczkowo-depozytowe.

Słowa kluczowe: parabanki, SKOKi, instytucja finansowa, pożyczka.

JEL Class: G23.

Przyjęto/Accepted: 24.11.2014

Opublikowano/Published: 27.01.2015

### WPROWADZENIE

Działalność instytucji finansowych, w tym głównie parabanków w coraz większym stopniu staje się konkurencyjnym obszarem działalności dla sektora bankowego. Ze względu na stale rosnące znaczenie tego rodzaju instytucji, popyt na usługi świadczone przez parabanki wciąż rośnie. Wzrost ich aktywności w obsłudze klientów detalicznych stwarza jednak istotne wyzwanie dla stabilności sektora finansowego.

\* Absolwentka studiów magisterskich, Finanse i Rachunkowość.

Głównym zamiarem niniejszej publikacji jest identyfikacja profilu klienta korzystającego z usług instytucji parabankowych. Opracowanie składa się z trzech części. W części teoretycznej zdefiniowano pojęcie instytucji parabankowych oraz przedstawiono zakres usług świadczonych przez ten rodzaj instytucji. W celu ilustracji części merytorycznej autorka przeprowadziła w części empirycznej badanie ankietowe oraz posłużyła się danymi pochodzącymi z badań firmy TNS Pentor. Zamysłem przeprowadzonego badania było sprawdzenie wiedzy na temat instytucji parabankowych, stopnia korzystania z usług tych instytucji, zaufania do tego rodzaju podmiotów, jak i zadowolenia z jakości świadczonych usług, po to aby sprawdzić wpływ tych parametrów na potencjalny profil klienta. Trzecią, a tym samym ostatnią część publikacji stanowią wnioski autorki.

## 1. POJĘCIE INSTYTUCJI PARABANKOWYCH

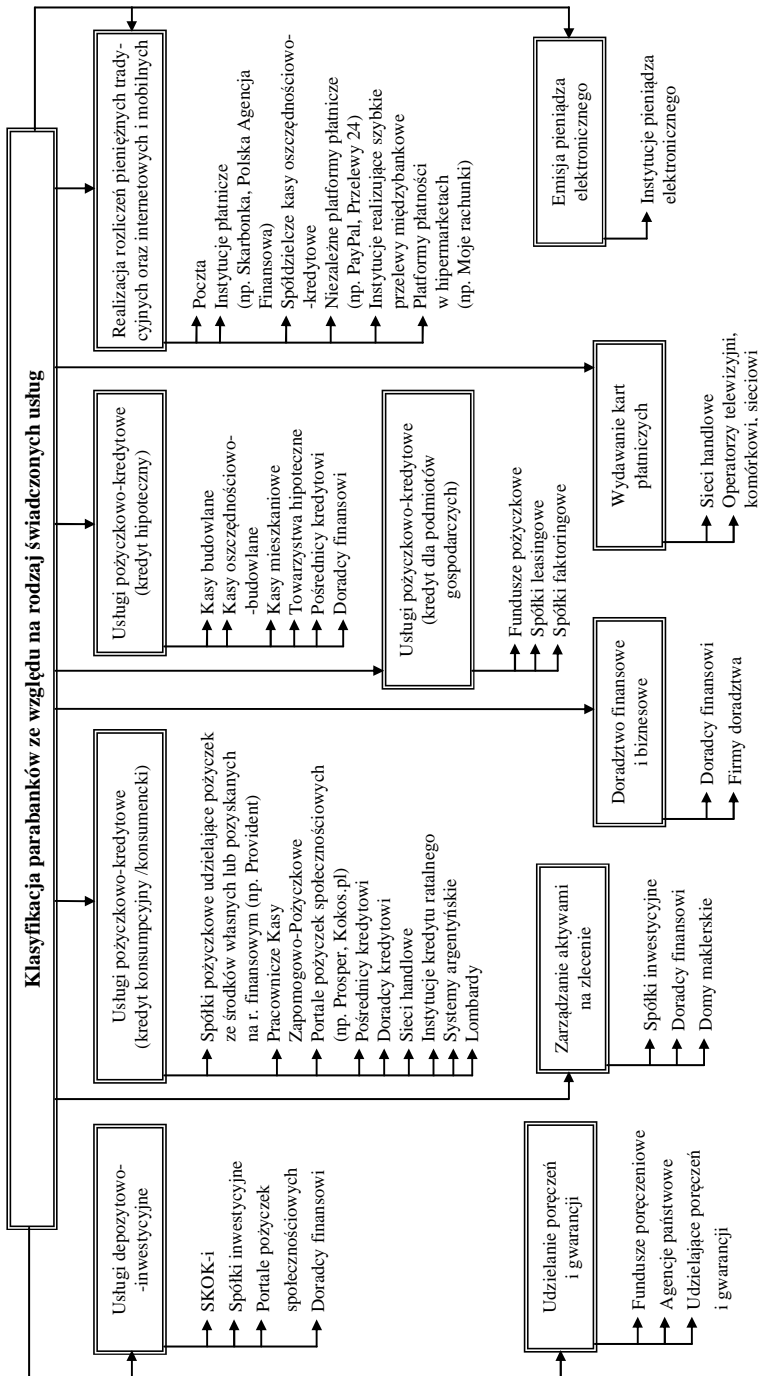
W obowiązującym systemie finansowym poza instytucjami objętymi różnymi regulacjami prawnymi czy nadzorem finansowym funkcjonują podmioty, wykonujące czynności bankowe, aczkolwiek niepodlegające żadnym regulacjom prawnym, nadzorowi czy też systemowi gwarantowania depozytów. W literaturze dla określenia tego rodzaju instytucji używa się pojęcia parabanku. Parabanki są instytucjami wyposażonymi w pewien zakres uprawnień ekonomicznych, jak i finansowych, dzięki czemu ich pozycja na rynku usług finansowych jest dość konkurencyjna w porównaniu do banków. Warto podkreślić tutaj, iż banki obecnie często współpracują z tego rodzaju instytucjami, dzięki czemu mają one możliwość ograniczenia kosztów funkcjonowania banku na rynku detalicznym, ryzyka bankowego oraz lepszy dostęp do klienta [Kotliński i Waliszewski 2012: 56].

W literaturze przedmiotu możemy wskazać na próby definiowania instytucji parabankowej. Najszerza definicja ukazana w pozycji pt. *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce* przez Grzegorza Kotlińskiego ujmuje parabanki, jako wszelkiego rodzaju instytucje finansowe, świadczące usługi podobne do bankowych (patrz schemat 1). Inną zaś definicję stanowi stwierdzenie, które wskazuje, iż instytucja parabankowa to podmiot niebędący bankiem ani instytucją kredytową, którego podstawowa działalność będąca źródłem większości przychodów polega na wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie udzielania pożyczek ze środków własnych [UOKiK 2013: 11]. Warto jednak podkreślić, iż tego rodzaju działalność gospodarcza nie jest jednak działalnością prawnie regulowaną, co oznacza, iż jej wykonywanie nie jest usystematyzowane przez odrębne przepisy, ani też nie podlega szczególnemu nadzorowi organów administracji publicznej. Wyjątkiem od tej reguły są Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe, których to działalność regulowana jest

przez ustawę o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych z dnia 5 listopada 2009 r. oraz które to od października 2012 r. są pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Dlaczego zatem SKOK-i zalicza się do instytucji parabankowych? Odpowiedź jest dość prosta. Są to bowiem instytucje, które w odróżnieniu od banków udzielają pożyczek ze środków własnych. Kolejnym z podstawowych aspektów, który różni te instytucje od tradycyjnych instytucji kredytowych jest fakt, iż SKOK-i świadczą usługi finansowe wyłącznie członkom spółdzielni, a więc podmiotom wewnętrznym, a nie zewnętrznym, tak jak ma to miejsce w przypadku banku.

Innymi słowy instytucje parabankowe to podmioty działające w oparciu o przepisy ustawy Prawo bankowe, niepoddane procesowi nadzorowania i licencjonowania przez Komisję Nadzoru Finansowego, takie jak: pracownicze kasy zapomogowo-pożyczkowe, Narodowe Fundusze Inwestycyjne, kantory wymiany walut, firmy leasingowe, factoringowe, informatyczne, doradcze itp. [Szpringer 1998: 24]. Ponadto do instytucji parabankowych zalicza się Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe, towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy oferujące wszelkiego rodzaju pożyczki pieniężne, kredyty konsumenckie czy też inwestycje kapitałowe, niebankowych wydawców kart płatniczych oraz firmy kurierskie wchodzące na rynek płatności [Szpringer 2009: 182–186]. W wąskim znaczeniu instytucje parabankowe to podmioty nie mające prawnego statusu banku, gromadzące depozyty oraz udzielające kredyty i pożyczki [Góral 1997: 7].

Dla potrzeb niniejszego artykułu autorka do instytucji parabankowych zalicza instytucje prowadzące taką samą działalność jak banki, ale które z różnych przyczyn nie są kwalifikowane przez prawo jako banki w sensie prawnym. Według autorki instytucja parabankowa to jednostka, której przedmiotem działalności jest udzielanie pożyczek. Tym samym do instytucji parabankowych autorka oprócz SKOK-ów, zalicza także firmę pożyczkową Provident, która jest największą instytucją tej kategorii, mającą zasięg ogólnokrajowy. Provident to międzynarodowa instytucja finansowa, działająca od ponad 15 lat. Jest ona własnością grupy finansowej International Personal Finance (IPF), notowanej na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Od marca 2013 r. grupa IPF jest obecna w ramach notowań równoległych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie [<http://www.provident.pl/o-nas/>]. Firma Provident jest obecnie liderem na rynku pożyczek gotówkowych. W połowie 2012 r. obsługiwała ona 834 tys. klientów, przy czym saldo udzielonych pożyczek wynosiło około 1,2 mld zł. Popyt na usługi firmy Provident wciąż wzrasta, bowiem z usług tej instytucji korzysta już 3,5 mln klientów [<http://www.provident.pl/o-nas/>]. Spowodowane jest to przede wszystkim uczciwym i indywidualnym traktowaniem klienta.



Schemat 1. Klasyfikacja parabanków ze względu na rodzaj świadczonych usług

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Kotliński i Waliszewski [2012: 63–64]

Kolejną, równie znaną instytucją zaliczaną przez autorkę do parabanków są Kredyty – chwilówki, istniejące od ponad 13 lat na rynku finansowym. Jest to firma rozwijająca się w dość błyskawicznym tempie, posiadająca około 250 oddziałów na terenie Polski [<http://kredyty-chwilowki.pl/o-firmie/>]. Działalność tej firmy polega przede wszystkim udzielaniu niskokwotowych pożyczek, a także zobowiązań sięgających nawet do 150 000 zł.

## 2. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI PARABANKOWYCH INSTYTUCJI KREDYTOWYCH

Instytucje parabankowe są podmiotami, które swoją ofertę kierują przede wszystkim do grupy klientów nieakceptowanej przez banki. Ponadto korzystają one z narzędzi, które nie są dostępne w ramach tradycyjnej obsługi bankowej, chodzi tutaj głównie o sprzedaż usług finansowych bezpośrednio u klienta, zaciąganie pożyczek za pośrednictwem usługi sms, czy też brak wymagalności zaświadczeń potwierdzających zarobki i miejsce zatrudnienia potencjalnego klienta. Warto podkreślić, iż działalność instytucji parabankowych nie jest regulowana administracyjnie przez państwo, ale w dużej mierze oparta jest na mechanizmach wolnego rynku. Wśród cech charakterystycznych dla działalności parabanków możemy wskazać na [<http://kredyty-chwilowki.pl/o-firmie/>]:

- badanie wiarygodności i zdolności kredytowej klientów – instytucje parabankowe nie korzystają z Biura Informacji Kredytowej, co nie oznacza jednak, iż nie mają one dostępu do innych źródeł informacji, jak np. Biuro Informacji Gospodarczej;
- źródłem finansowania instytucji parabankowych są środki własne tych instytucji lub fundusze pozyskane na rynkach finansowych;
- pomimo obowiązywania ustawy antylichwiarskiej produkty instytucji parabankowych cechuje bardzo wysoka rentowność, przewyższająca znacznie rentowność instytucji bankowych. Jednakże należy pamiętać, iż wyższa rentowność obarczona jest jednocześnie wyższym poziomem ryzyka;
- instytucje parabankowe nie zawsze wymagają dokumentów potwierdzających zatrudnienie czy też zarobki klienta [<http://www.provident.pl/najczesciej-zadawane-pytania/2014-10-20/>];
- wartość pojedynczych pożyczek oferowanych przez instytucje parabankowe jest stosunkowo niższa w porównaniu do banków.

Od momentu obowiązywania rekomendacji T nastąpił dość istotny wzrost sprzedaży pożyczek wśród instytucji parabankowych [<http://www.ser-fin.pl/11303,parabanki-udzielaja-coraz-wiecej-pozyczek/>]. Spowodowane to było faktem, iż część klientów dotychczas obsługiwanych przez banki, zaczęła korzystać również z usług instytucji parabankowych. Jedną z przyczyn tego zjawiska było zacieśnienie polityki ryzyka banków, jak i niższego poziomu akceptacji tegoż ryzyka. Ponadto proces udzielania pożyczki po wprowadzeniu rekomendacji T

stał się procesem bardziej uciążliwym i skomplikowanym, gdyż wymagał on udokumentowania dochodu poprzez różnego rodzaju zaświadczenia, co mogło mieć ogromny wpływ na zniechęcenie części klientów do usług tradycyjnych banków. W odpowiedzi na ten rodzaj komplikacji instytucje parabankowe zaproponowały znacznie krótszy proces świadczenia tego typu usług, bez konieczności przedkładania dodatkowego rodzaju zaświadczeń.

### 3. KLIENCI INSTYTUCJI PARABANKOWYCH

Aby zilustrować profil klienta korzystającego z usług działalności instytucji parabankowych autorka przeprowadziła od 01 marca do 30 kwietnia 2013 r. badania ankietowe. Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, iż liczba osób korzystających z usług instytucji parabankowych jest dość wysoka (zob. tab. 1).

Tabela 1. Liczba ankietowanych korzystających z usług instytucji parabankowych.

| Cechy respondentów | Struktura odpowiedzi ankietowanych (%) |     |           |     |
|--------------------|--|-----|-----------|-----|
|                    | kobiety                                |     | mężczyźni |     |
| Płeć               | TAK                                    | NIE | TAK       | NIE |
|                    |  | 23  | 27        | 15  |
| Wiek               |  |     |           |     |
| do 25 lat          | 2                                      | 18  | 1         | 12  |
| powyżej 25 lat     | 4                                      | 4   | 5         | 7   |
| powyżej 35 lat     | 8                                      | 2   | 4         | 5   |
| powyżej 45 lat     | 9                                      | 3   | 5         | 11  |
| Wykształcenie      |  |     |           |     |
| podstawowe         | 1                                      | 2   | 2         | 3   |
| zawodowe           | 3                                      | 4   | 3         | 7   |
| średnie            | 5                                      | 12  | 3         | 10  |
| policealne         | 1                                      | 1   | 0         | 4   |
| wyższe             | 13                                     | 8   | 7         | 11  |

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Wśród badanych potwierdzającej odpowiedzi na pytanie „Czy korzysta Pan/Pani z usług instytucji parabankowych” wskazało 23% kobiet oraz 15% mężczyzn. 62% ankietowanych nie korzystało z usług instytucji tego rodzaju. Biorąc pod uwagę kryterium podziału ankietowanych, jakim jest wiek największą grupę osób korzystających z usług instytucji parabankowych stanowią osoby powyżej 45 roku życia – 14%, w tym 9% kobiet oraz 5% mężczyzn. Kierując się zaś kryterium, jakim jest poziom wykształcenia, rozkład próby przedstawia się następu-



jąco: najliczniejszą grupę stanowią osoby z wykształceniem wyższym – 20% ankietowanych. Drugą, co do wielkości grupę stanowią osoby posiadające średni poziom wykształcenia (8%). Najmniejszy odsetek ankietowanych pod względem wykształcenia stanowią osoby z podstawowym wykształceniem.

W przeprowadzonym badaniu ankietowani zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie, z jakiego rodzaju usług świadczonych przez instytucje parabankowe korzystają. Wśród odpowiedzi znalazły się: usługi depozytowe – 13%, usługi pożyczkowe – 35%, doradztwo finansowe – 17%, inne – 3%.

Kolejną istotną kwestią, jaką należy poruszyć jest znajomość instytucji parabankowych, jak i częstotliwość korzystania z usług tych instytucji. Wśród respondentów na znajomość instytucji, jaką są Chwilówki wskazało 92% ankietowanych, z czego 47% stanowiły kobiety, a 45% mężczyźni. SKOK-i cieszyły się również dość wysokim poziomem znajomości, gdyż na tę instytucję wskazało także 92% ankietowanych. Nieco mniejszy poziom znajomości charakteryzował Provident'a. Na znajomość tej instytucji wskazało 70% badanych. Jednak znajomość powyższych instytucji parabankowych nie oznacza jednocześnie korzystania z usług tych instytucji (patrz tab. 2). Możemy powiedzieć, iż znajomość instytucji parabankowych nie jest zależna w głównej mierze od dostępności usług poszczególnych firm, ale w szczególności od kampanii reklamowych prowadzonych przez ten rodzaj instytucji.

Tabela 2. Usługi instytucji parabankowych z jakich korzystają respondenci.

| Cechy respondentów | Struktura odpowiedzi ankietowanych (%) |           |        |      |
|--------------------|--|-----------|--------|------|
|                    | Provident                              | Chwilówki | SKOK-i | Inne |
| <b>Płeć</b>        |  |           |        |      |
| kobiety            | 5                                      | 13        | 20     | 1    |
| mężczyźni          | 6                                      | 10        | 11     | 0    |
| <b>Wiek</b>        |  |           |        |      |
| do 25 lat          | 1                                      | 2         | 5      | 0    |
| powyżej 25 lat     | 4                                      | 3         | 9      | 0    |
| powyżej 35 lat     | 3                                      | 11        | 8      | 0    |
| powyżej 45 lat     | 3                                      | 7         | 9      | 1    |

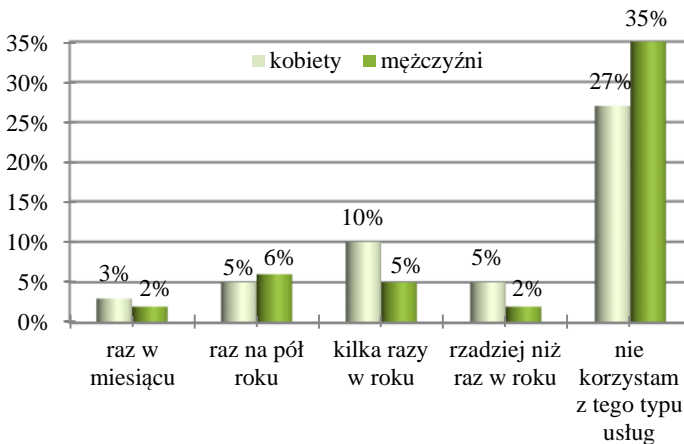
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Najmniejszym zainteresowaniem świadczonych usług w tym przypadku okazał się Provident. Na korzystanie z usług tej instytucji wskazało jedynie 11% ankietowanych. Z kolei największą popularnością cieszyły się SKOK-i, na które to wskazało aż 31 % badanych, z czego najliczniejszą grupę stanowiły osoby powyżej 25 i 45 roku życia. Równie wysokim zainteresowaniem cieszyły się Chwilówki, na które wskazało 23% badanych, w tym 13% kobiet i 10% mężczyzn.



Inną, równie istotną kwestię stanowi również częstotliwość korzystania z usług instytucji parabankowych (patrz wykres 1). W tym przypadku wskazania rozkładały się następująco:

- korzystanie z usług instytucji parabankowych raz w miesiącu: 3% kobiet oraz 2% mężczyzn,
- korzystanie z usług instytucji parabankowych raz na pół roku: 5% kobiet oraz 6% mężczyzn,
- korzystanie z usług instytucji parabankowych kilka razy w roku: 10% kobiet oraz 5% mężczyzn,
- korzystanie z usług instytucji parabankowych rzadziej niż raz w roku: 5% kobiet oraz 2% mężczyzn.



Wykres 1. Częstotliwość korzystania z usług instytucji parabankowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

#### 4. KORZYŚCI I WADY DZIAŁALNOŚCI PARABANKOWEJ

Pomimo postrzegania działalności instytucji parabankowych w sposób dość negatywny, można jednak stwierdzić, iż działalność ta oferuje wiele korzyści społecznych [http://artelis.pl/artykuly/49887/Instytucje-parabankowe.-Czy-warto-z-nich-korzystac-Punkt-widzenia-kredytobiorcy]. Wśród najważniejszych z nich możemy wskazać chociażby na dostępność usług finansowych osobom wykluczonym z rynku bankowego, które to ze względu na wszelkiego rodzaju restrykcje nie mogą pozwolić sobie na zaciągnięcie kredytu w bankach. Kolejną zaletą prowadzenia tego typu działalności jest udzielanie pożyczek o niskich kwotach, które to w przypadku zwykłych banków nie są produktem dochodowym [Kotliński i Waliszewski 2012: 125]. Ponadto instytucje parabankowe stosują w pewnym stopniu bardziej dogodny dla klienta model obsługi, przeja-

wiający się nie tylko brakiem wymagalności niektórych zaświadczeń, takich jak chociażby zaświadczenie o zarobkach, ale również możliwością udzielenia pożyczki w miejscu i czasie dogodnym dla klienta. Istotnym czynnikiem w tym przypadku jest również wyspecjalizowana kadra pracownicza, której klasyfikacje dotyczą wyłącznie jednego konkretnego produktu, a nie tak jak ma to miejsce w przypadku banków szerokiego wachlarzu asortymentu.

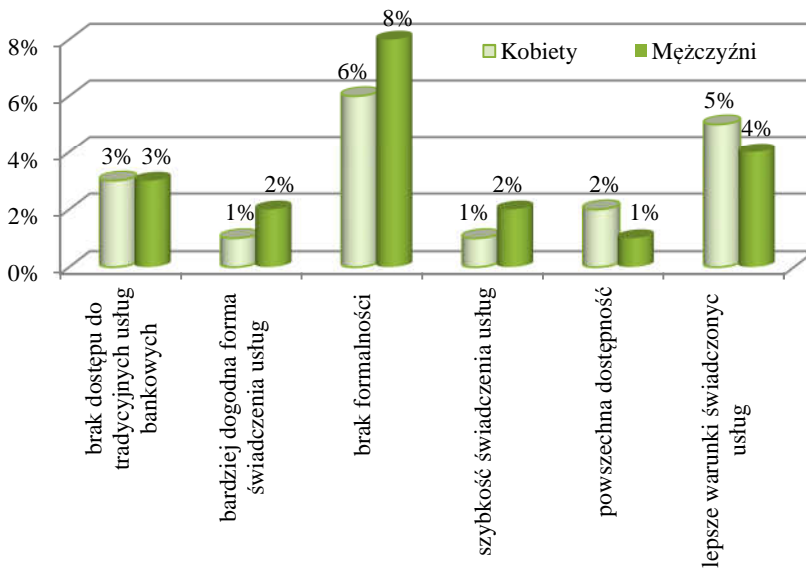
Jednak oprócz wielu zalet związanych z prowadzeniem działalności instytucji parabankowych, działalność ta niesie ze sobą pewne zagrożenia. Jednym z nich jest brak nadzoru oraz regulacji, co może przyczynić się do stosowania nieuczciwych praktyk i rozwiązań, które nie są wprost niezgodne z prawem, ale wykorzystują pewną nieświadomość klientów czy też ich pilną potrzebę zdobycia środków finansowych. Innym równie istotnym zagrożeniem jest tzw. przekredytowanie klientów czyli innymi słowy nakręcanie spirali zobowiązań. Chodzi tutaj przede wszystkim o niemożność spłaty przez klientów zaciągniętych zobowiązań. Klienci często zapożyczają się w jednej, bądź też kilku instytucjach, tak, iż nie są oni w stanie na bieżąco regulować wszystkich swoich zobowiązań. Pomimo tego, iż pojedyncze pożyczki udzielane przez parabanki są stosunkowo niewielkie, to jednoczesne korzystanie z usług kilku takich instytucji może doprowadzić właśnie do tego rodzaju zagrożenia. Tym samym może to mieć negatywny wpływ nie tylko na same instytucje parabankowe, ale także na wzrost poziomu ryzyka kredytowego w bankach.

Kolejne zagrożenie związane jest z intensywną akcją marketingową instytucji parabankowych, która to w znacznym stopniu wpływa zachęcająco na fakt zaciągania pożyczek [Kotliński i Waliszewski 2012: 125–127]. W ten sposób społeczeństwo, świadome faktu, iż nie musi zaciągać zobowiązań na konkretny cel, wykazuje skłonność do pożyczania środków na bieżące wydatki, a tym samym przyczynia się do niższej skłonności do oszczędzania. Pożyczanie środków bez faktycznie posiadanej zdolności kredytowej, a także wszelkiego rodzaju problemy wynikające z procesów monitoringowych czy windykacyjnych stanowią kolejny element zagrożenia.

Jednakże pomimo tego, iż działalność instytucji parabankowych niesie ze sobą wiele zagrożeń, to instytucje te odgrywają coraz większą rolę na rynku usług finansowych. Spowodowane jest to w głównej mierze zaostrzeniem polityki kredytowej banków. W bankach rozpoczął się bowiem proces delewarowania, czyli ograniczania akcji kredytowej, co w praktyce przekłada się na wypchnięcie sporej części klientów poza sektor bankowy [[http://serwisy.gazeta-prawna.pl/finanseosobiste/artykuly/640643,parabanki\\_zyskuja\\_na\\_ostroznej\\_polityce\\_bankow.html#](http://serwisy.gazeta-prawna.pl/finanseosobiste/artykuly/640643,parabanki_zyskuja_na_ostroznej_polityce_bankow.html#)]. W związku z wprowadzeniem przez banki dodatkowych kryteriów udzielania kredytów, większość ludności nie może pozwolić sobie na zaciągnięcie jakiegokolwiek zobowiązania w tych instytucjach. Alternatywą dla takich osób są zatem instytucje parabankowe, które to gwarantują minimum formalności, jak i dogodne warunki udzielanych pożyczek. Wzrost ilości udzie-

lonych pożyczek przez parabanki spowodowany jest w głównej mierze zaostreniem kryteriów udzielania kredytów przez sektor bankowy. Tendencja wzrostowa w najbliższym czasie zostanie prawdopodobnie zachowana, gdyż zapotrzebowanie na kredyt ciągle wzrasta.

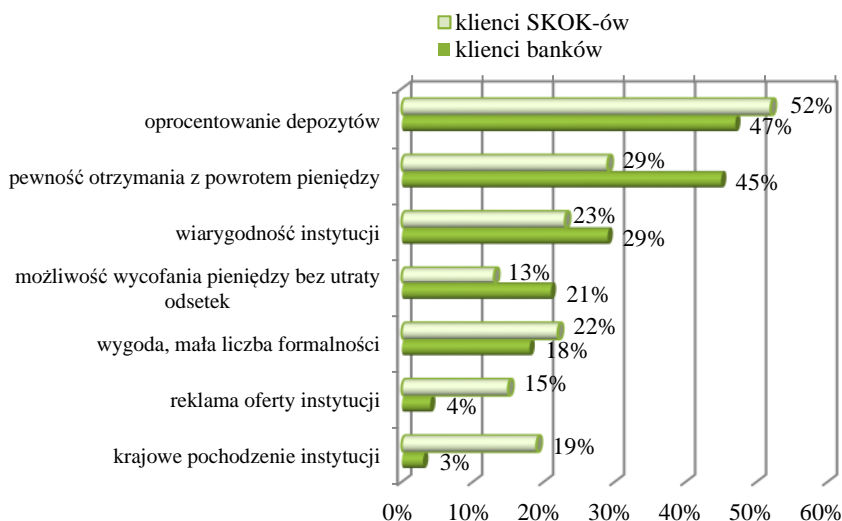
Wyniki przeprowadzonego przez autorkę badania ankietowego wskazują na fakt, iż wzrost popytu na usługi instytucji parabankowych, a tym samym chęci korzystania z usług instytucji parabankowych był podyktowany przede wszystkim brakiem formalności, co w głównej mierze związane jest z brakiem konieczności posiadania dokumentów potwierdzających aktualne zarobki kredytobiorcy (14%) (zob. wykres 2). Drugą, równie często wskazywaną przyczyną były lepsze warunki świadczonych usług, co z kolei według ankietowanych spowodowane jest lepszym w stosunku do innych instytucji finansowych oprocentowaniem, zarówno kredytów jak i depozytów (9%). Brak dostępu do tradycyjnych usług bankowych stanowił kolejny czynnik zachęcający klientów do korzystania z usług innych instytucji, jakimi w głównej mierze są parabanki. Na tę przyczynę wskazało 6% ankietowanych, co stanowiło z kolei 16% spośród wszystkich osób korzystających z tego rodzaju usług. Równorzędnie na ostatnim miejscu uplasowały się: dogodna forma świadczenia usług, związana przede wszystkim z możliwością świadczenia usług w domu klienta; szybkość świadczenia usług, jak i powszechna dostępność. Na ten rodzaj przyczyn wskazało tylko po 3% ankietowanych.



Wykres 2. Przyczyny korzystania z usług instytucji parabankowych

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Z kolei według badań zleconych przez Komisję Nadzoru Finansowego TNS Pentor główną przyczyną korzystania z usług instytucji parabankowych (tylko SKOK-ów) była wysokość oprocentowania depozytów [http://serwisy.gazeta-prawna.pl/finanseosobiste/artykuly/640643,parabanki\_zyskuja\_na\_ostroznej\_polityce\_bankow.html#]. Na ten czynnik wskazało bowiem 52% klientów. W dalszej zaś kolejności znajduje się pewność otrzymania swoich pieniędzy z powrotem – 29% klientów SKOK. Najmniejszym powodzeniem cieszyła się możliwość wycofania pieniędzy bez utraty oprocentowania (patrz wykres 3). Dla porównania poniższy wykres zawiera dane dotyczące nie tylko SKOK-ów, ale również banków. Podobnie jak w przypadku SKOK-ów dla klientów banku najczęściej wskazywaną przyczyną korzystania z usług danej instytucji jest wysokość oprocentowania. Jedynie czynniki, jakimi są krajowe pochodzenie oraz reklama oferty danej instytucji są stosunkowo rzadziej wskazywane przez klientów banku w porównaniu do instytucji, jakimi są SKOK-i. W przypadku banków wskaźniki te wynosiły odpowiednio 3% i 4%, zaś dla SKOK-ów 19% i 15%.



Wykres 3. Czynniki wyboru instytucji

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych KNF.

## PODSUMOWANIE

Popularność usług świadczonych przez instytucje parabankowe wciąż rośnie. Coraz ostrzejsze kryteria oceny zdolności kredytowej, a co za tym idzie brak dostępności do tradycyjnych usług bankowych, dogodna forma świadczenia usług, a tym samym brak formalności, jak i szybkość świadczenia usług mają istotny wpływ na rosnące znaczenie działalności instytucji parabankowych. In-

stytucje parabankowe świadcząc usługi pożyczkowe często nie wymagają bowiem żadnych zaświadczeń dotyczących zatrudnienia czy też zarobków danej osoby, dzięki czemu proces udzielania zobowiązania jest dla klienta szybki, łatwy i przyjemny. Ponadto instytucje te często mają w swojej ofercie usługi, z których klient może skorzystać bez uprzedniego wychodzenia z domu, co również stanowi element dogodniejszej formy zawierania transakcji zwłaszcza dla osób starszych. Popularność korzystania z usług instytucji parabankowych związana jest również z brakiem wystarczającej wiedzy na temat tych instytucji. Obecnie dość duży odsetek społeczeństwa nie potrafi odróżnić instytucji parabankowej od zwykłego banku. Dla większości osób obie te instytucje są tym samym rodzajem instytucji. Jednak warto podkreślić, iż niewiedza społeczeństwa dotycząca instytucji parabankowych jest na tyle duża, iż społeczeństwo nie tylko nie potrafi odróżnić instytucji parabankowej od banku, ale również określić, jaki podmiot gwarantuje bezpieczeństwo środków zgromadzonych w tych instytucjach.

Przeprowadzone przez autorkę badanie ankietowe wykazało, iż największą grupę osób korzystających z usług instytucji parabankowych stanowią osoby powyżej 45 roku życia. Spowodowane może być to faktem, iż instytucje parabankowe swoją ofertę kierują przede wszystkim do osób w podeszłym wieku, w tym głównie emerytów i rencistów, gdyż grupę tych osób charakteryzuje źródło stałego dochodu. Nieco mniejsza grupa – 12% to osoby w wieku powyżej 35 lat. Osoby, które najrzadziej korzystały z usług tego typu instytucji to osoby do 25 roku życia. Popularność usług świadczonych przez parabanki uzależniona jest również od poziomu wykształcenia ankietowanych. I tak, najczęściej z tego rodzaju instytucji korzystają osoby z wykształceniem wyższym – 20%. Drugą co do wielkości grupę stanowią osoby posiadające średni poziom wykształcenia (8%). Najmniejszy odsetek ankietowanych pod względem wykształcenia stanowią osoby z podstawowym wykształceniem. Możemy zatem stwierdzić, iż im bardziej wykształcone społeczeństwo, tym częściej i bardziej świadomie korzysta ono z alternatywnych źródeł finansowania. Kto zatem zwraca się o pożyczkę do firmy pożyczkowej a nie do banku? Odpowiedź jest dość prosta – są to osoby, które nie posiadają zdolności kredytowej, a które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej. Firmy pożyczkowe często bowiem nadużywają zaufania klientów, a czasami nawet wykorzystują wyuczone techniki manipulacyjne, chociażby takie jak nierzetelne informowanie klienta o wysokości całkowitego kosztu pożyczki, na który ma wpływ nie tylko wysokość oprocentowania, ale również koszty dodatkowe, takie jak koszt usługi dostarczenia pożyczki do domu klienta. Wyższe koszty udzielania pożyczek związane są z wyższym ryzykiem ponoszonym przez instytucje parabankowe, bowiem instytucje te pożyczają własne pieniądze. Jednakże wyższe oprocentowanie nie może być przyzwoleniem do wprowadzania klientów w błąd, chociażby poprzez konstruowanie umów w taki sposób, aby ukryć w nich informacje dotyczące dodatkowych

opłat. Możemy zatem stwierdzić, iż instytucje parabankowe po części zyskują na niewiedzy społeczeństwa, co w dłuższej perspektywie czasu często prowadzi do spirali zadłużenia finansowego, z której rzadko kiedy udaje się wyjść przeciętnemu klientowi.

## BIBLIOGRAFIA

- Banaszczak-Soroka U. 2012, *Rynki finansowe: organizacja, instytucje, uczestnicy*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.
- Gospodarowicz A, Nosowski A. (red.), 2012, *Zarządzanie instytucjami kredytowymi*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa.
- Góral L., 1997, *Instytucje „parabankowe” w ustawodawstwie wybranych krajów Unii Europejskiej i w Polsce*, PUG, nr 1.
- <http://artelis.pl/artykuly/49887/Instytucje-parabankowe.-Czy-warto-z-nich-korzystac-Punkt-widzenia-kredytobiorcy>.
- <http://kredyty-chwilowki.pl/o-firmie/>.
- <http://www.provident.pl/o-nas/>.
- <http://www.provident.pl/najczesciej-zadawane-pytania/> 2014-10-20.
- [http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanseosobiste/artykuly/640643.parabanki\\_zyskuja\\_na\\_ostroznej\\_polityce\\_bankow.html#](http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanseosobiste/artykuly/640643.parabanki_zyskuja_na_ostroznej_polityce_bankow.html#).
- <http://www.serfin.pl/11303.parabanki-udzielaja-coraz-wiecej-pozyczek/>.
- Karpuś P. (red.), 2005, *Przekształcenia rynku finansowego w Polsce. 1, Instytucje finansowe i mechanizmy ich funkcjonowania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.
- Korenik D., 2002, *Konkurencyjność i konkurencja banków polskich od lat dziewięćdziesiątych XX w. (rynek klientów indywidualnych i gospodarczych)*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław.
- Kotliński G., Waliszewski K., 2012, *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa.
- Malinowski, M., 2014, *Prawa i obowiązki członków SKOK: analiza prawna*, Wydawnictwo Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- Rutkowski B., 2011, *Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe jako instytucje finansowe*, Instytut Administracji i Bezpieczeństwa Narodowego – Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Gorzowie Wielkopolskim.
- Srokosz W., 2011, *Instytucje parabankowe w Polsce*, Wydawnictwo Lex a Wolters Kluwer business, Warszawa.
- Szpringer W., 1998, *Wpływ instytucji parabankowych na bezpieczeństwo i stabilność rynków finansowych*, „Bezpieczny Bank”, nr 4.
- Szpringer W., 2009, *Spółeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną Konsumenta a osłoną socjalną*, Wydawnictwo Oficyna wydawnicza Wolters Kluwer, Warszawa.
- UOKiK, 2013, *Opłaty stosowane przez instytucje parabankowe Raport*, czerwiec, Warszawa.

## CUSTOMER ATTRIBUTES USING THE SERVICES OF PARA-BANKING INSTITUTIONS

Nowadays development of para-banking institutions is becoming more competitive area of business for the financial services market. Para-banking institutions associate more and more groups of customers.

The goal of this article is present the customer attributes that uses the services of para-banking institutions. Using the results of the Financial Supervision Commission, which were provided by company TNS Pentor, as well as the results of a questionnaire survey defined the characteristics of a society that largely have an influence on the choice of institution providing loan and deposit services.

Key words: para-banking, credit union, finance institution, loan.