

Anita Antczak^{*}
Łukasz Tłoczek^{**}

BEZPIECZEŃSTWO KONSUMENTA PRZY ZAKUPIE KREDYTU HIPOTECZNEGO ZA POŚREDNICTWEM DORADCY FINANSOWEGO

1. WPROWADZENIE

Analizując rynek kredytów hipotecznych w Polsce w ostatnich latach można było zauważyć, iż przeżywał on dynamiczny rozwój. Tego rodzaju kredyt stał się najczęstszym źródłem finansowania nieruchomości, a zwłaszcza nieruchomości mieszkaniowych. Ekspansji akcji kredytowej towarzyszyło powstanie firm dotychczas mało znanych na rynku w Polsce – firm zajmujących się doradztwem finansowym.

Celem niniejszej pracy jest ocena czy zakup kredytu hipotecznego za pośrednictwem doradcy finansowego jest dla konsumenta rozwiązaniem bezpiecznym. Weryfikacji tej Autorzy dokonają analizując specyfikę działania doradców finansowych, mocne i słabe strony instytucji pośrednictwa kredytowego.

2. ISTOTA KREDYTU HIPOTECZNEGO I JEGO ATRAKCYJNOŚĆ NA POLSKIM RYNKU BANKOWYM

Badając sytuację na rynku kredytów hipotecznych można zauważyć, iż kluczowym punktem warunkującym dynamiczny rozwój rynku nieruchomości jest dostępność źródeł umożliwiających finansowanie tych inwestycji. Literatura przedmiotu dokonuje podziału tych źródeł na bankowe i pozabankowe (np. środki własne, środki administracji lokalnej i centralnej). Do form finansowania o charakterze bankowym zalicza się kredyty mieszkaniowe i pożyczki

^{*} Mgr, doktorantka, Zakład Bankowości Centralnej i Pośrednictwa Finansowego, Uniwersytet Łódzki.

^{**} Mgr, doktorant, Katedra Finansów i Rachunkowości MSP, Uniwersytet Łódzki.

hipoteczne udzielane zarówno przez banki hipoteczne, jak i banki uniwersalne [Szelągowska, 2010, s. 31].

Kredyty można sklasyfikować według wielu kryteriów. Rodzajem kredytu mieszkaniowego jest kredyt hipoteczny, który zawsze zabezpieczony jest hipoteką na nieruchomości. Biorąc pod uwagę cel kredytowania wśród kredytów hipotecznych wyróżnia się m. in.:

- kredyty na zakup nieruchomości mieszkaniowej,
- kredyty budowlane,
- kredyty na remont i rozbudowę,
- kredyty konsolidacyjne,
- kredyty refinansowe [Szelągowska, 2010, s. 33, 41–43].

Ponadto ze względu na rodzaj waluty kredyty hipoteczne dzieli się również na złotowe i walutowe. Z kolei zgodnie z kryterium sposobu oprocentowania rozróżnia się kredyty o stałym i zmiennym oprocentowaniu [Główka, 2010, s. 40–41].

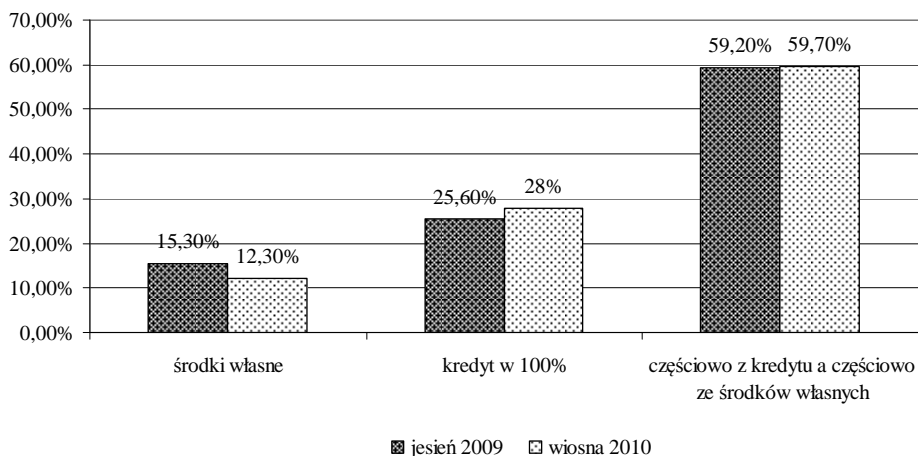
Istotnym warunkiem uzyskania kredytu hipotecznego jest posiadanie przez kredytobiorcę zdolności kredytowej. Prawo bankowe definiuje zdolność kredytową jako (...) *zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie*¹. Pomimo iż banki badając zdolność kredytową wykorzystują zbliżone czynniki, wynik analizy może być odmienny. Wysokość maksymalnej zdolności kredytowej różni się od siebie nawet o kilkadziesiąt procent między najbardziej liberalnym a najbardziej restrykcyjnym bankiem [Główka, 2010, s. 54].

Biorąc pod uwagę aktualne tendencje na rynku mieszkaniowym można zauważyć, że kredyty hipoteczne są jednym z głównych źródeł finansowania nieruchomości. Jak wynika z badań firmy redNet Consulting Sp. z o.o. (rys. 1) – około 90% respondentów w latach 2009–2010 przy zakupie nieruchomości korzystało z całkowitego bądź częściowego dofinansowania kredytem. Z procenta tego, 25,60% w roku 2009, a w 2010 – 28% osób finansowało zakup w całości kredytem. Z powyższego wynika, iż zapotrzebowanie na kredyt hipoteczny jest znaczące.

Zwłaszcza w ostatnich latach widoczny jest dynamiczny rozwój rynku kredytów hipotecznych w Polsce. Dane dotyczące liczby udzielanych kredytów mieszkaniowych w ujęciu rocznym i kwartalnym opisane zostały na rys. 2–3.

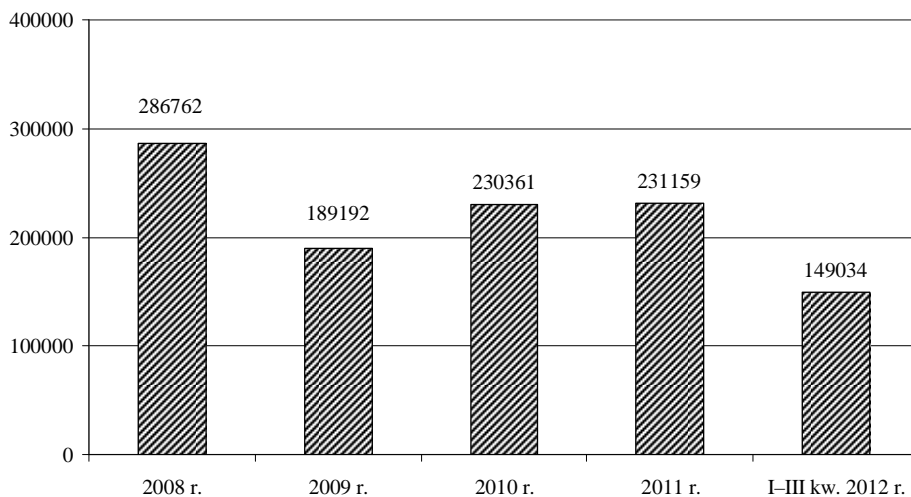
W analizowanym okresie lat 2008–2012, największa liczba umów kredytowych zawarta została w 2008 r. Był to bowiem okres ekspansji kredytowej banków. Rok 2009 charakteryzował się już znacznym spadkiem liczby nowo podpisanych umów. Spadek ten wynosił ponad 34% w stosunku do roku 2008. Sytuacja ta silnie skorelowana była z globalnym kryzysem finansowym, skutkującym podwyższaniem marż oraz zaostrzeniem kryteriów oceny zdolności kredytowej [Amron, 2010a, s. 3, 7].

¹ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, DzU 2002, nr 72, poz. 665 ze zm., art. 70.



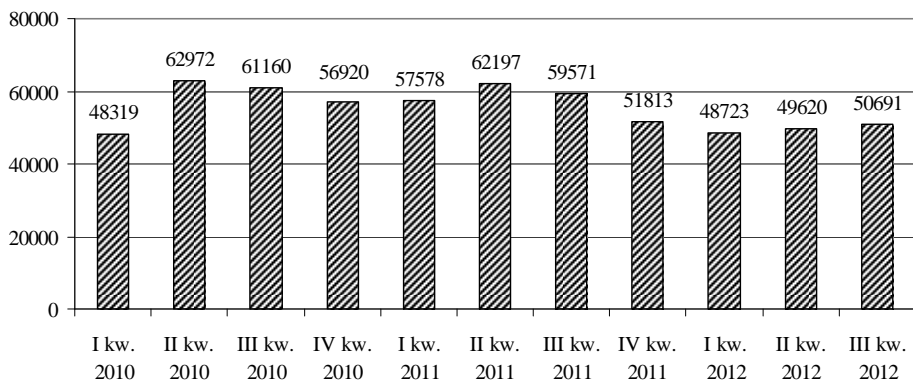
Rys. 1. Sposób finansowania zakupu nieruchomości

Źródło: redNet Consulting Sp. z o.o., 2010, s. 9.



Rys. 2. Liczba nowo podpisanych umów o kredyt mieszkaniowy rocznie w latach 2008–2012 [w szt.]

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Amron, 2012a, 2012c, s. 7.



Rys. 3. Liczba nowo podpisanych umów o kredyt mieszkaniowy kwartalnie w latach 2010–2012 [w szt.]

Źródło: jak do rys. 2.

W roku 2010 udało się bankom nieco odbudować utraconą pozycję i zwiększyć liczbę zawieranych umów o kredyty hipoteczne. Wynikało to m. in. z rozpowszechnienia się rządowego programu „Rodzina na swoim”. Zwiększył się również udział kredytów udzielanych w walucie polskiej, a zmniejszył w walutach obcych, zwłaszcza we frankach szwajcarskich. Ograniczenie liczby umów w walutach obcych, wynikało m. in. z zaostrzenia kryteriów oceny zdolności kredytowej i konieczności posiadania większej zdolności kredytowej w porównaniu z klientami ubiegającymi się o kredyt w walucie krajowej. Poprawa sytuacji na rynku kredytów hipotecznych okazała się krótkotrwała, gdyż w drugiej połowie 2010 r. widoczne było już załamanie. Na poziom akcji kredytowej w III i IV kwartale 2010 r. w dużym stopniu wpłynęło zaostrzenie przez banki polityki kredytowej w związku z koniecznością dostosowania jej do wymogów Rekomendacji T [Amron, 2010b, s. 4–7].

Początek roku 2011 przyniósł niewielki wzrost. W skali roku liczba zawieranych umów w 2011 r. utrzymała się na zbliżonym poziomie w stosunku do 2010 r. (w 2011 r. odnotowano przyrost zawieranych umów w odniesieniu do roku poprzedniego jedynie o około 0,35%). Jednakże już począwszy od II kwartału 2011 r. do I kwartału 2012 r. włącznie zarysowuje się wyraźna tendencja spadkowa wolumenu podpisywanych umów kredytowych. Kolejne zaostrzenie kryteriów oceny zdolności kredytowej wynikające z nowelizacji Rekomendacji S i konieczność dostosowania procedur bankowych do jej wymogów, wywarły istotny wpływ na liczbę zawieranych umów ograniczając tym samym dostęp osób fizycznych do kredytów mieszkaniowych. Obniżenie to wynikało również ze stopniowego wygaszania programu „Rodzina na swoim” [Amron, 2012a, s. 4–5].

Ponadto wycofanie się przez większość banków z oferty kredytów walutowych w 2012 r., które dotychczas cieszyły się dużą popularnością, przyczynił się do spadku udzielanych kredytów. Liczba zawartych umów kredytowych w I kwartale 2012 r. osiągnęła poziom najniższy od początku 2010 r. II i III kwartał 2012 r. charakteryzuje się nieco większą liczbą nowo podpisywanych umów kredytowych. Do końca roku bowiem obowiązuje jeszcze program „Rodzina na swoim”. Klienci decydują się przez to nieco szybciej na zakup mieszkania i zaciągnięcie kredytu, by móc jeszcze skorzystać z dopłat rządowych do rat odsetkowych [Amron, 2012b, s. 4–5].

3. RYNEK DORADZTWA FINANSOWEGO W POLSCE

Pozyskiwanie kredytu hipotecznego nie obliguje kredytobiorcy do kontaktu wyłącznie z bankami. Duże ułatwienie oraz większe możliwości oferują bowiem firmy zajmujące się doradztwem finansowym. Samo doradztwo finansowe to wciąż bardzo młody segment na rynku, choć jest on już w Polsce bardzo rozbudowany.

Głównym organem zrzeszającym firmy doradztwa finansowego w Polsce jest Związek Firm Doradztwa Finansowego (ZFDF), który skupia największe firmy działające na polskim rynku. Do związku należy obecnie czternaście firm zajmujących się doradztwem i pośrednictwem finansowym: AZ Finanse, Bankier.pl, Dom Kredytowy Notus, Doradcy 24, Expander, Gold Finance, Goldenegg, Money Expert, Open Finance, Wealth Solutions, Credit House Polska Doradcy Kredytowi, Real Finance Polska, Powszechny Dom Kredytowy i Home Broker. Nadrzędnym celem ZFDF jest ciągle podnoszenie jakości świadczonych usług przez zrzeszone w związku firmy, a także wypracowanie wspólnego dla wszystkich standardu obsługi klientów. I choć czternaście wymienionych firm ma ponad połowę udziału w rynku doradztwa finansowego, to działa o wiele więcej różnych podmiotów. Dowodem tego może być choćby wykaz firm, które otrzymały od Komisji Nadzoru Finansowego pozwolenie na dystrybucję jednostek funduszy inwestycyjnych. Według KNF na dzień 8 grudnia 2011 r. na rynku takich podmiotów funkcjonowało aż siedemdziesiąt cztery, a większość z nich kojarzona jest właśnie z usługą doradztwa finansowego [Bankier.pl i „Wprost”, 2012, s. 10–11].

W kontekście zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku, istotnego znaczenia nabiera etyczny wymiar działań podmiotów finansowych. W wyniku współpracy trzydziestu organizacji zrzeszających podmioty oferujące produkty i usługi finansowe, organizacji i instytucji reprezentujących interesy klientów, a także przy udziale ekspertów ze środowiska akademickiego, został opracowany Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. Kanon ten artykułuje podsta-

wowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym. Wszystkie zasady Kanonu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Kanon daje swobodę dostosowania standardów etycznych do specyfiki rynku, w którym działa dany członek ZFDF oraz do stosowanych przez niego rozwiązań organizacyjnych. Instytucje finansowe, które wdrożyły zasady Kanonu winny uwzględniać przy tym własny dorobek osiągnięty w tworzeniu i doskonaleniu zasad dobrych praktyk [Bankier.pl i „Wprost”, 2012, s. 18].

Aktualne dane Związku Firm Doradztwa Finansowego (ZFDF) za II kwartał 2012 r. wskazują, że firmy zrzeszone w organizacji udzieliły kredytów hipotecznych o łącznej wartości 3,55 mld zł. Tym samym, pomimo ostrej polityki kredytowej banków, która ma bezpośredni wpływ na obniżenie zdolności kredytowej Polaków, firmy zrzeszone w ZFDF zakończyły II kwartał 2012 r. z dosyć zadowalającym wynikiem. Przeciętny udział pośredników finansowych w wartości uruchamianych kredytów hipotecznych na przestrzeni lat 2011–2012, kształtuje się jednak ciągle na poziomie powyżej 30% (tab. 1).

Tabela 1

Udział pośredników finansowych zrzeszonych w ZFDF
w ogólnej liczbie uruchomionych kredytów

Okres	Wartość uruchomionych kredytów hipotecznych przez pośredników finansowych zrzeszonych w ZFDF (w mln zł)	Wartość ogółem uruchomionych kredytów hipotecznych (w mld zł)	Udział kredytów hipotecznych uruchomionych przez pośredników zrzeszonych w ZFDF w ogólnej wartości uruchomionych kredytów
I kw. 2011	3 999 314	12 252	32,64%
II kw. 2011	4 478 601	13 395	33,43%
III kw. 2011	4 406 209	12 774	34,49%
IV kw. 2011	3 955 091	10 789	36,66%
I kw. 2012	3 226 027	10 200	31,63%
II kw. 2012	3 555 494	10 044	35,40%

Źródło: opracowanie własne na podstawie Amron, 2012b, 2012c, s. 7 oraz http://związek-doradcow.org/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=4&Itemid=4.

4. STOSUNEK I OCZEKIWANIA KONSUMENTA WOBEC POŚREDNIKÓW FINANSOWYCH W ŚWIETLE DOTYCZĄCYCH BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Choć doradztwo finansowe funkcjonuje w Polsce od niedawna, cieszy się ono dużą popularnością biorąc pod uwagę liczbę zakładanych firm świadczą-

cych usługi pośrednictwa finansowego i kredytowego. Czy jednak równie duże zainteresowanie wzbudza u konsumenta? Czy firmy doradcze są w stanie przekonać do siebie klientów, przyzwyczajonych do tradycyjnego kanału dystrybucji produktów finansowych jakim jest oddział bankowy?

Tabela 2

Gotowość zakupu kredytu hipotecznego u różnych grup pośredników (w %)

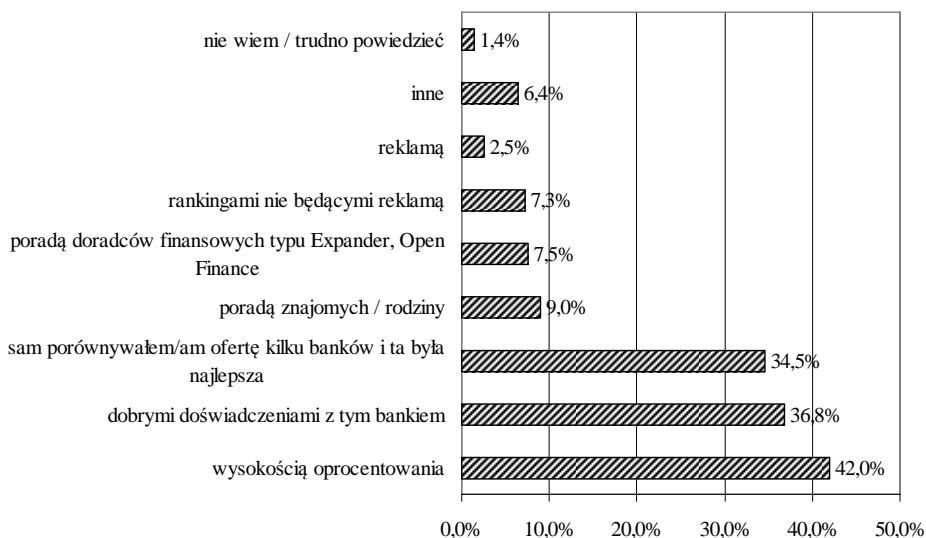
Kategoria pośrednika	Procent respondentów
Oddział (placówka) zakładu ubezpieczeń	54,0
Call Center zakładu ubezpieczeń	–
Oddział firmy pośrednictwa finansowego	11,0
Agent ubezpieczeniowy	8,0
Oddział internetowy banku	6,5
Internetowy portal finansowy	7,0
Nie wiem	13,5

Źródło: Iwanicz-Drozdowska, Nowak i Lewandowski, 2008, s. 43.

W tab. 2 znajdują się wyniki części badania dotyczącego korzystania przez Polaków z usług finansowych. Badania przeprowadzono na przełomie stycznia i lutego 2008 r. na próbie 200 respondentów. Ankietowani udzielali odpowiedzi m. in. w kwestii gotowości do skorzystania z usług różnych grup pośredników w zakresie kredytów hipotecznych (po wyeliminowaniu najbardziej tradycyjnego kanału dystrybucji – oddziałów bankowych). Największą gotowość do zakupu kredytu hipotecznego, bo aż 54% klientów zadeklarowało w oddziałach zakładów ubezpieczeń. Jeśli chodzi natomiast o oddziały firm pośrednictwa finansowego – chęć zakupu wskazało jedynie 11% respondentów. Ograniczone zaufanie do instytucji finansowych potwierdza również raport Bankier.pl i „Wprost” – *Rynek doradztwa finansowego w Polsce 2012*. Wynika z niego, iż tylko 13% ankietowanych ma pełne zaufanie do instytucji finansowych takich jak doradcy finansowi, OFE, firmy ubezpieczeniowe, a także banki. 14% ankietowanych w ogóle nie ufa instytucjom finansowym, a pozostałe 73% ma do nich ograniczone zaufanie [Bankier.pl i „Wprost”, 2012, s. 23].

Ograniczony poziom zaufania względem firm pośrednictwa finansowego potwierdzają także wyniki badania przeprowadzonego przez Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinie opublikowanego w raporcie *Konsument na rynku usług bankowych* (rys. 4). Celem niniejszego badania było m. in. określenie czynników wpływających na proces podejmowania decyzji o zakupie produktu bankowego, w tym kredytu hipotecznego. Respondentami była grupa 69 osób posiadających kredyt hipoteczny. Wnioski z badania zawarte są na rys. 4. Wynika

z nich, iż tylko 7,5% ankietowanych decydując się na zakup danego kredytu hipotecznego sugerowało się poradą doradcy finansowego. Najważniejszymi czynnikami były zaś wysokość oprocentowania kredytu, doświadczenie z danym bankiem oraz wybór najlepszego banku po uprzednim samodzielnym porównaniu ofert. Raport podaje, że ograniczone zaufanie do instytucji doradztwa finansowego wynikać może przede wszystkim ze świadomości konsumenta co do systemu wynagradzania doradców finansowych. Klienci obawiają się bowiem, że zróżnicowanie wysokości prowizji dla doradcy w zależności od banku może wywierać istotny wpływ na kształt przedstawianej oferty.

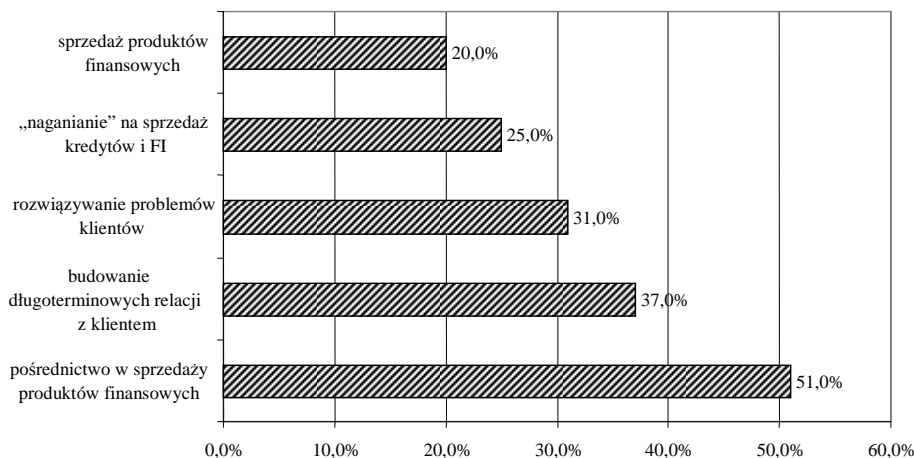


Rys. 4. Czynniki, którymi kierują się klienci przy wyborze danej oferty kredytu hipotecznego

Źródło: UOKiK, 2009, s. 52.

Czym zatem jest dla klientów doradztwo finansowe i na czym najbardziej zależy konsumentom we współpracy z firmami pośrednictwa kredytowego? W przywoływanym już wcześniej raporcie Bankier.pl i „Wprost” omówione zostało badanie, które przedstawia podejście konsumenta do doradztwa finansowego (rys. 5). Wyniki badania wskazują, że 51% osób postrzega współpracę z doradztwem finansowym jako pośrednictwo w sprzedaży produktów finansowych. Postrzeganie doradcy finansowego jako wyłącznie pośrednika w sprzedaży, a nie pracownika z branży finansowej, który może udzielić fachowej rady i opinii – może tłumaczyć ograniczone zaufanie do firm pośrednictwa finansowego. Pozytywem jest jednak informacja, iż dla 37% respondentów doradztwo finansowe jest budowaniem długoterminowych relacji z klientem, a dla 31% jest

rozwiązywaniem problemów. Świadczy to, iż klient dostrzega, że w całym procesie staje się bardziej istotny dla przedstawicieli firm pośrednictwa finansowego.



Rys. 5. Kierunki postrzegania doradztwa finansowego przez konsumentów

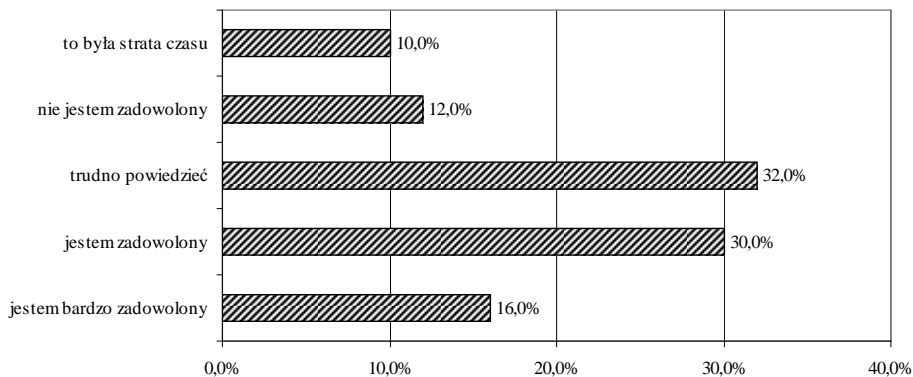
Źródło: Bankier.pl i „Wprost”, 2012, s. 23.

Z powyższego raportu wynika bowiem, iż dla klienta trzema najważniejszymi kwestiami we współpracy z doradztwem finansowym są właśnie:

- wysoki standard obsługi i kompetentni doradcy (30% respondentów),
- umiejętność rozwiązywania problemów (29%),
- duży wybór dostępnych produktów finansowych (16%).

Klienci cenią sobie również niezależność firmy (12%), kompleksową usługę (9%) i serwis posprzedażowy (4%) [Bankier.pl i „Wprost”, 2012, s. 23].

Pomimo jednak ograniczonego zaufania konsumentów do doradców finansowych i nieco zdystansowanego podejścia względem oferowanych przez nich usług, niemal co drugi klient, który zdecydował się na współpracę z tego rodzaju firmą był z niej zadowolony. Jak wynika z opublikowanego przez Bankier.pl i „Wprost” raportu 16% respondentów jest bardzo zadowolonych z usług pośredników finansowych, a 30% ogólnie zadowolona. Niespełna 1/3 badanych nie potrafiła jednak udzielić odpowiedzi czy była zadowolona ze współpracy czy nie, a 12% stwierdziło zdecydowanie, że nie było. Z kolei dla 10% spotkanie z doradcą finansowym okazało się dla klienta stratą czasu. Wyniki tego badania potwierdzają, że obszarów do poprawy działania w firmach doradztwa finansowego jest z pewnością jeszcze wiele. Pośrednicy muszą postawić na podwyższenie jakości usług i poprawę ich skuteczności, by zadowolić coraz bardziej wymagających konsumentów.



Rys. 6. Poziom zadowolenia klientów ze współpracy z firmą doradztwa finansowego
 Źródło: jak do rys. 5, s. 27.

5. POŚREDNICTWO FINANSOWE PRZY ZAKUPIE KREDYTU HIPOTECZNEGO – ARGUMENTY ZA I PRZECIW

Jak wynika z powyższych informacji, doradztwo finansowe nie cieszy się dużym zaufaniem wśród Klientów. Na tle różnych grup pośredników – klienci większą skłonność zakupu produktu finansowego wykazują za pośrednictwem zakładu ubezpieczeń, niż w oddziale pośrednictwa finansowego. Badania pokazują także, iż niemal co drugi klient, który zdecydował się na skorzystanie z usług doradcy finansowego był z nich jednak zadowolony. Czy obawy społeczeństwa i ograniczony poziom zaufania wobec pośredników finansowych jest uzasadniony? Odpowiedź na to pytanie zostanie udzielona poprzez omówienie specyfiki doradztwa finansowego – jego zalety i wady.

Według dyrektyw UE doradca finansowy jest profesjonalistą – niezależnym i niezwiązanym z żadną instytucją finansową, którego zdaniem jest przede wszystkim przekazanie klientowi merytorycznej wiedzy na temat ochrony jego majątku. Pośrednikiem kredytowym według KNF jest najczęściej biuro lub agencja pośrednictwa kredytowego, która za sprzedaż kredytu otrzymuje od banku wynagrodzenie w postaci prowizji od wartości udzielonej kwoty kredytu.

Z powyższych definicji wynika, iż głównym zadaniem doradcy finansowego jest udzielenie fachowej i profesjonalnej obsługi z zakresu szeroko pojętych finansów, w tym zwłaszcza kredytów hipotecznych. Doradca wspiera klienta w całym procesie otrzymania kredytu hipotecznego, począwszy od przedstawienia ofert bankowych po uruchomienie kredytu i dalszą obsługę posprzedażową. Profesjonalizm na pierwszym etapie współpracy z klientem przejawia się koniecznością zidentyfikowania jego potrzeb i oczekiwań, bieżącej i przyszłej

sytuacji finansowej. Tylko dzięki temu doradca będzie mógł prawidłowo przygotować ofertę kredytową. Z racji, iż doradca finansowy nie jest związany z żadną instytucją finansową może on przedstawić klientowi rzetelną ofertę banku po obiektywnej weryfikacji ofert dostępnych na rynku. Doradca w oparciu o uzyskane od klienta informacje na temat jego oczekiwań kredytowych i sytuacji finansowej – jest w stanie wyselekcjonować dla niego banki, w których uzyska kredyt na atrakcyjnych warunkach. Korzyścią dla klienta jest uzyskanie skompensowanej wiedzy na temat ofert kilku wybranych banków jednocześnie. Taka współpraca pozwoli klientowi zaoszczędzić czas, który musiałby poświęcić samodzielnie pozyskując informacje o warunkach udzielania kredytu w poszczególnych bankach.

Utrudnieniem w prawidłowym zrozumieniu specyfiki kredytu hipotecznego może okazać się dla klienta nieposiadającego wiedzy z zakresu finansów nomenklatura kredytowa. Zadaniem doradcy finansowego jest precyzyjne wyjaśnienie zawłości procedury kredytowej i wątpliwości klienta, także w zakresie pojęć, które pojawiają się przy omawianiu ofert. Doradca kredytowy zajmuje się ponadto zgromadzeniem od klienta dokumentów dochodowych i dotyczących nieruchomości niezbędnych do złożenia wniosku. Składa je następnie wraz z wnioskiem kredytowym bezpośrednio w oddziale banku w imieniu klienta. Kontaktuje się z bankiem w toku analizowania wniosku, negocjuje warunki cenowe tak, by były one na satysfakcjonującym klienta poziomie. By zwiększyć bezpieczeństwo transakcji zakupu nieruchomości, doradca finansowy składa wnioski kredytowe w kilku bankach. Dzięki temu, klient ma możliwość wyboru najlepszej dla niego decyzji kredytowej, a ryzyko utraty zadatku w przypadku uzyskania decyzji negatywnej jest w znacznym stopniu zminimalizowane.

Jeśli chodzi o kwestie zdolności kredytowej – zdolność ta jest taka sama przy obliczaniu jej przez doradcę finansowego, jak i pracownika banku. Doradcy finansowi, z racji podpisanych umów współpracy z bankami, dysponują bowiem tymi samymi symulatorami służącymi ocenie zdolności kredytowej, co pracownicy bezpośrednio w banku. Zważywszy jednak, iż wysokość maksymalnej zdolności kredytowej różni się od siebie nawet o kilkadziesiąt procent między najbardziej liberalnym a najbardziej restrykcyjnym bankiem – doradca finansowy współpracujący z kilkunastoma bankami – jest w stanie wybrać dla klienta te banki, w których będzie mógł liczyć na większą kwotę kredytu. Co więcej, dzięki dokładnej analizie sytuacji finansowej doradca finansowy może wskazać klientowi rozwiązania pozwalające na zwiększenie zdolności, poprzez chociażby odpowiedni wybór systemu spłat rat kredytowych, czy zamknięcie części zobowiązań obciążających dochód klienta.

Kolejnym atutem przemawiającym za podjęciem współpracy z doradcą finansowym jest możliwość uzyskania korzystniejszych warunków cenowych, aniżeli te oferowane w banku. Banki podpisując umowę współpracy z pośrednikami, nie ponoszą bowiem kosztów osobowych dotyczących chociażby stałych

pensji dla pracowników, czy kosztów administracyjnych utrzymania oddziału. Uzyskanie lepszych warunków wynika także z faktu, iż doradcy finansowi znają specyfikę współpracujących z nimi banków i wiedzą w jaki sposób używać argumentów by osiągnąć atrakcyjniejsze warunki kredytowania. Banki z kolei chcąc utrzymać dobre stosunki z pośrednikami, liczącymi się na rynku i pozyskującymi dla nich nowych klientów, muszą być bardziej elastyczne. Ponadto, uzyskanie decyzji kredytowej w jednym banku, może posłużyć jako karta przetargowa do negocjacji warunków w innym banku. Dla doradcy finansowego nie stanowi to większego utrudnienia, ponieważ tak jak wspomniano wcześniej – pośrednicy składają wnioski kredytowe równocześnie do kilku banków.

Firmy pośrednictwa finansowego są wynagradzane przez banki z tytułu uruchomionych kredytów hipotecznych. Część tego wynagrodzenia uzyskuje doradca finansowy jako prowizję ze sprzedaży. Skorzystanie z doradztwa finansowego nie generuje dla klienta dodatkowych kosztów wynikających z otrzymanej usługi. Wynagrodzenie doradcy pokrywa bowiem bank, a nie klient. Konsument nie musi się zatem obawiać, iż idąc do pośrednika – za kredyt hipoteczny zapłaci więcej niż w banku. Doradztwo finansowe dla klienta jest bezpłatne bez względu na to czy dojdzie do sfinalizowania transakcji czy też nie.

Powyższe rozważania skłaniają ku stwierdzeniu, iż skorzystanie z usług doradcy finansowego rodzi dla konsumenta liczne korzyści. Czemu zatem wyniki badań wskazują, że jedynie około 30% wartości uruchamianych kredytów odbywa się przy współpracy z pośrednikami finansowymi? Jakiego rodzaju bariery widzą klienci? Czy są to obawy wynikające z krótkiego funkcjonowania instytucji doradcy finansowego na rynku w Polsce, czy jednak usługi doradztwa finansowego nie są pozbawione wad?

Jedną z obaw, która może stanowić barierę przed skorzystaniem z usług pośrednictwa finansowego jest praktycznie brak regulacji prawnych, które sankcjonowałyby sposób działania tych instytucji. Konsumentom mogą obawiać się o profesjonalizm i rzetelność uzyskanych informacji od pośredników finansowych. Firm takich pojawia się na rynku coraz więcej. Są to pośrednicy lokalni, jak również duże firmy posiadające swoje oddziały na terytorium RP w różnych większych miastach. W firmach dużych, posiadających wykwalifikowaną kadrę zarządzania zasobami ludzkimi oraz specjalnie przygotowany dział szkoleniowy – ryzyko uzyskania porady od doradcy nieposiadającego dostatecznych kompetencji jest stosunkowo niskie. Inna sytuacja może być w przypadku pośredników lokalnych, gdzie doradcy muszą polegać na własnym doświadczeniu, a jeśli go nie mają uczyć się na bieżących wnioskach klientów. Zatem konsumenci, którzy liczą na wysoki poziom jakości oferowanych przez doradcę finansowego usług, muszą dokonać prawidłowego wyboru pośrednika finansowego. By zwiększyć szanse na uzyskanie profesjonalnej obsługi, warto dowiedzieć się co reprezentuje sobą dana firma chociażby odwiedzając jej stronę internetową. Warto także zweryfikować, czy dany pośrednik jest członkiem Związku Firm Doradztwa

Finansowego, który czuwa nad profesjonalizmem świadczonych usług, utrzymaniem wypracowanych standardów etycznych i jakościowych przez firmy z nim współpracujące [Matuszyński, 2012].

Kolejną barierą skorzystania z usług pośrednika kredytowego, jest obawa przed nadmierną dbałością doradcy o wysokość własnego wynagrodzenia, nawet kosztem klienta. Wynagrodzeniem doradcy jest prowizja zależna od wysokości uruchomionego kredytu. Prowizja ta jednak może się różnić w zależności od banku, z którym pośrednik ma podpisaną umowę. Te różnice, mogą być źródłem nadużyć, co może zniechęcać do podjęcia współpracy z pośrednikiem. Klienci mogą niepokoić się, iż zostanie im zaproponowany gorszy produkt z mniej korzystnymi warunkami cenowymi, ale z którego wyższą prowizję otrzyma doradca. Czy jest to zasadna obawa? Nie da się wykluczyć, że na 100 uczciwych doradców pojawi się chociażby jeden, którego intencje mogą się różnić od oczekiwań klienta. Można to ryzyko ograniczyć, szczególnie zwracając uwagę na koszty ponoszone przez klienta. Można również skonfrontować uzyskaną ofertę, z ofertą prezentowaną w banku. Jednakże, należy zwrócić uwagę, iż takie działanie doradcy ma charakter krótko horyzontalny. Klient niezadowolony z usług doradcy, który zorientuje się, że nie otrzymał najbardziej atrakcyjnej oferty na rynku, nie poleci doradcy swoim znajomym, rodzinie. Doradca nie otrzyma referencji, a zła renoma w tej branży skutkować będzie zawężeniem bazy potencjalnych klientów, a w konsekwencji zmniejszeniem potencjalnych zysków. Doradcy rozsądnie pochodzącemu do swojej pracy i do swoich finansów zależeć będzie zatem na reputacji i poleceniach w perspektywie długoterminowej. Wyrazem tego będzie dbałość o profesjonalizm i wysoką jakość obsługi każdego klienta [Matuszyński, 2012].

Jak wskazują wyniki badania opisane we wcześniejszym punkcie, 37% respondentów postrzega doradztwo finansowe jako budowanie relacji długoterminowych z klientem. Doradca jest w stanie osiągnąć taki cel, dbając o wysoką jakość świadczonych usług na każdym etapie współpracy z klientem. Sumienne wywiązywanie się z umówionych terminów, rzetelny wybór i przedstawienie oferty, bieżące informowanie klienta o etapie analizy wniosków, cierpliwe udzielanie odpowiedzi na wszelkie pytania i wątpliwości klienta – tą drogą można wypracować sobie szacunek i zaufanie klienta. Celem firm pośrednictwa kredytowego winna być wysoka jakość obsługi, a nie stawianie ponad wszystko realizacji planów sprzedażowych w krótkim okresie. Tutaj warto po raz kolejny wskazać na Związek Firm Doradztwa Finansowego, który stworzył Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. Spośród 74 firm pośrednictwa finansowego działających na rynku wskazanych w raporcie Bankier.pl i „Wprost” – *Rynek doradztwa finansowego w Polsce 2012* – tylko 14 największych firm zgłosiło się na członków ZFDF i zadeklarowało chęć stosowania zasad opisanych w Kanonie. Wybór firmy z tej „14-stki” może zwiększyć prawdopodobieństwo otrzymania wyższej jakości usług, co jednak nie dyskryminuje pozostałych. Poziom

świadczonych usług w dużej mierze zależy jest bowiem od indywidualnego podejścia doradcy, jego zaangażowania w pracę i kultury osobistej.

6. PODSUMOWANIE

Rozwój rynku kredytów hipotecznych przyczynił się do wzrostu liczby oddziałów banków oraz pojawienia się instytucji doradcy finansowego. Klienci przyzwyczajeni do tradycyjnego kanału dystrybucji jakim jest bank, z pewną dozą niepewności podchodzą do firm pośrednictwa kredytowego. Dane wskazują jednak, że coraz więcej kredytów hipotecznych zaciąganych jest za pośrednictwem doradców finansowych.

Wśród klientów znaleźć można przeciwników i zwolenników zakupu kredytu hipotecznego u firm pośredniczących. Za współpracą z pośrednikiem przemawia fakt, iż doradca finansowy przygotowując ofertę najatrakcyjniejszych kredytów hipotecznych stwarza klientowi możliwość łatwiejszego ich porównania przy jednoczesnym zaoszczędzeniu czasu klienta. Czasu, który konsument musiałby przeznaczyć by samodzielnie przejść po bankach i poznać ich ofertę, a następnie stworzyć zestawienie konfrontujące poszczególne rodzaje opłat oraz całkowity koszt kredytu. W przypadku podjęcia decyzji o składaniu wniosków przez doradcę, kolejna oszczędność czasu jest wynikiem tego, iż to doradca składa wnioski w bankach i zajmuje się ich obsługą. Rozwiązanie złożenia wniosków do kilku banków, zwiększa ponadto bezpieczeństwo dopięcia w terminie transakcji zakupu nieruchomości i ogranicza ryzyko utraty zadatku wpłaconego przy podpisaniu umowy przedwstępnej w przypadku otrzymania decyzji negatywnej udzielenia kredytu w jednym z banków. Mając złożone w tym samym czasie wnioski w kilku innych jest bowiem szansa, że w pozostałych klient otrzyma kredyt. Ponadto doradcy finansowi, reprezentujący dużą firmę, znaczącą na rynku, z którą banki winny się liczyć, może wynegocjować dla klienta lepsze warunki cenowe.

Wynika zatem, iż rozwiązanie zakupu kredytu hipotecznego za pośrednictwem doradcy finansowego jest rozwiązaniem korzystnym i bezpiecznym. By ograniczyć jednak pojawiające się w dalszym ciągu ułomności firm pośrednictwa kredytowego, warto dowiedzieć się co reprezentuje dana firma, od kiedy działa na rynku, jaką ma historię, doświadczenie. Wybór doradcy i jego umiejętności będą bowiem bezpośrednio wpływały na to czy klient otrzyma najatrakcyjniejszy kredyt na rynku. Dokonując wyboru pośrednika, warto odwiedzić strony internetowe wybranych firm, a także stronę Związku Firm Doradztwa Finansowego. Jeśli klient nie ma pewności co do przedstawionej oferty przez doradcę, można zawsze uzyskane informacje skonfrontować i odbyć dodatkową wizytę bezpośrednio w banku. Kredyt hipoteczny to bowiem jedna z ważniejszych decyzji finansowych, do której nie należy podchodzić pochopnie i beztrzesko.

BIBLIOGRAFIA

- Amron, 2010a, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości marzec 2010*, ZBP, Warszawa.
- Amron, 2010b, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości 4/2010*, ZBP, Warszawa.
- Amron, 2012a, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości 4/2011*, ZBP, Warszawa.
- Amron, 2012b, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości 1/2012*, ZBP, Warszawa.
- Amron, 2012c, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości 3/2012*, ZBP, Warszawa.
- Bankier.pl i „Wprost”, 2012, *Rynek Doradztwa Finansowego w Polsce 2012*, Wrocław.
- Główka G., 2010, *Mieszkaniowy kredyt hipoteczny w Polsce*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa.
- http://zwiazekdoradcow.org/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=4&Itemid=4 [dostęp: 07.12.2012].
- Iwanicz-Drozdowska M., Nowak A. K., Lewandowski A., 2008, *Preferencje polskich gospodarstw domowych w zakresie korzystania z usług finansowych. Wyniki badania ankietowego*, „Bank i Kredyt”, październik 2008, nr 10 [online]. Dostępny w: http://www.bankikredyt.nbp.pl/home.aspx?f=/content/2008/2008_10/Iwanicz.html [dostęp: 09.12.2012].
- Matuszyński S., 2012, *5 grzechów głównych doradców*, „Bankier.pl” 06 kwietnia [online]. Dostępny w: <http://www.bankier.pl/wiadomosc/5-grzechow-glownych-doradcowfinansowych-2509233.html> [dostęp: 09.12.2012].
- redNet Consulting Sp. z o.o., 2010, *Profil i Preferencje Polaków. Wiosna 2010*, Wydawnictwo redNet Consulting Sp. z o.o., Warszawa.
- Szelągowska A., 2010, *Współczesna bankowość hipoteczna*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa.
- UOKiK, 2009, *Konsumenci na rynku usług bankowych – raport z badań*, Warszawa.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe*, DzU 2002, nr 72, poz. 665 ze zm.

Anita Antczak,
Łukasz Tłoczek

**CONSUMER SAFETY WHEN BUYING MORTGAGE
THROUGH FINANCIAL ADVISERS**

The article considers the mortgage market in Poland which has been affected by rapid development in recent years. This type of loan has become a major source of financing for real estate, especially residential real estate, and its availability to a larger group of customers has increased significantly. Credit expansion was accompanied by the creation little-known companies on the Polish market – companies engaged in financial consulting. The purpose of this study is to evaluate whether the purchase of a mortgage through a financial advisor is a safe choice for the consumer. Verify this, the authors make analysis of the specificity of financial advisors, strengths and weaknesses of credit intermediaries.