



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Badanie opinii publicznej przeprowadzone na zlecenie Rzecznika Finansowego

Analiza sytuacji finansowej Polaków, w tym kredytobiorców,

a także ich oczekiwania i ocena działalności państwa w związku z sytuacją na rynku kredytów hipotecznych

Badanie przeprowadzone w grudniu 2022 roku

Spis treści

I. Wprowadzenie	05
1. Kontekst badania	05
2. Cel badania i publikacji raportu	08
3. O badaniu	10
II. Zmiana sytuacji kredytobiorców i stosowane przez nich rozwiązania	11
1. Profil kredytobiorców na podstawie badania	11
2. Ocena sytuacji materialnej kredytobiorców na tle gospodarstw domowych Polaków	17
3. Sposoby radzenia sobie z pogorszeniem sytuacji przez kredytobiorców i rola pomocy rządowej	22
III. Świadomość i ocena wsparcia dla kredytobiorców oraz percepcja roli rządu	27
1. Świadomość i ocena istniejących mechanizmów wsparcia	27
2. Oczekiwania wobec państwa co do kształtu rynku kredytów hipotecznych oraz działań wspierających kredytobiorców	31
IV. Wnioski	38



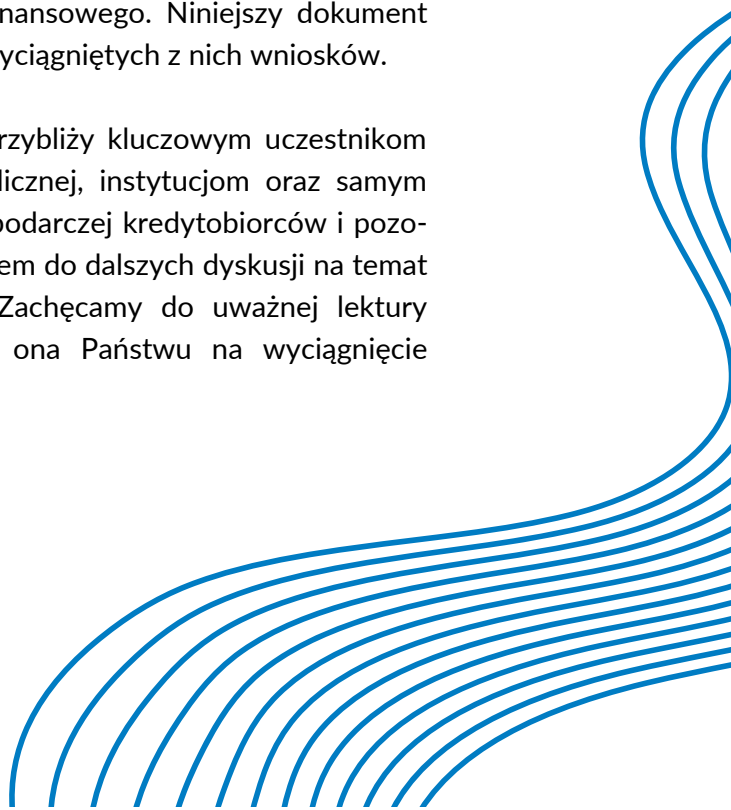
Wstęp


Sytuacja gospodarcza Polski na przełomie 2022/2023 roku była (i nadal jest) niezwykle skomplikowana. Wpływ na nią miał szereg okoliczności zewnętrznych – pandemia, wynikające z niej szoki podażowe oraz przerwane łańcuchy dostaw, a także wciąż trwająca rosyjska agresja na Ukrainę. Rosnąca inflacja spowodowała konieczność podnoszenia stóp procentowych, co wpłynęło negatywnie na sytuację kredytobiorców.

Zaistniałe okoliczności w istotny sposób wpływają na status materialny Polaków, co wymaga od administracji publicznej podejmowania aktywnych działań celem poprawy sytuacji. Postawienie właściwej diagnozy wymaga jednak odpowiedniej identyfikacji problemów, ta natomiast – wsłuchania się w głos społeczeństwa i wyciągnięcia odpowiednich wniosków. Właśnie temu celowi służyły badania opinii publicznej przeprowadzone na zlecenie Rzecznika Finansowego w grudniu 2022 roku, w ramach których zapytano Polaków o ich sytuację finansową, ocenę działań wspierających kredytobiorców i oczekiwane działania administracji w obszarze rynku kredytów hipotecznych.

W dniu 22 grudnia 2022 r. zorganizowany został panel z udziałem ekspertów gospodarczych, przedstawicieli administracji publicznej oraz innych uczestników sektora finansowego. Wyniki niniejszego badania i konkluzje z nich płynące omówiono w kontekście poszerzonych kompetencji Rzecznika Finansowego i potencjalnych projektów, które mogą zostać podjęte w ramach inicjatyw Rzecznika Finansowego. Niniejszy dokument jest podsumowaniem podjętych działań i wyciągniętych z nich wniosków.

Wyrażamy nadzieję, że niniejszy raport przybliży kluczowym uczestnikom sektora finansowego – administracji publicznej, instytucjom oraz samym klientom – rzeczywisty obraz sytuacji gospodarczej kredytobiorców i pozostałych Polaków, stając się istotnym wkładem do dalszych dyskusji na temat kształtu rynku kredytów hipotecznych. Zachęcamy do uważnej lektury publikacji i mamy nadzieję, że pozwoli ona Państwu na wyciągnięcie wartościowych wniosków.





W ramach biura Rzecznika Finansowego sam nadzoruję obszar związany z ochroną klientów na rynku bankowym. Toteż temat badań i towarzyszącej im konferencji jest mi szczególnie bliski.

W ciągu roku obsługujemy kilkadziesiąt tysięcy osób posiadających kredyty. W ostatnim okresie główne problemy zgłaszane do Rzecznika dotyczyły kredytów indeksowanych i denominowanych do walut obcych, czy zastrzeżeń związanych z niedozwolonymi postanowieniami umownymi tzw. klauzulami abuzywnymi. Patrząc szerzej, inne problemy wnioskodawców dotyczą rachunków bankowych, choćby skarg dotyczących opłat czy kart płatniczych, w tym nieautoryzowanych transakcji.

**Paweł Zagaj,
Zastępca Rzecznika Finansowego**



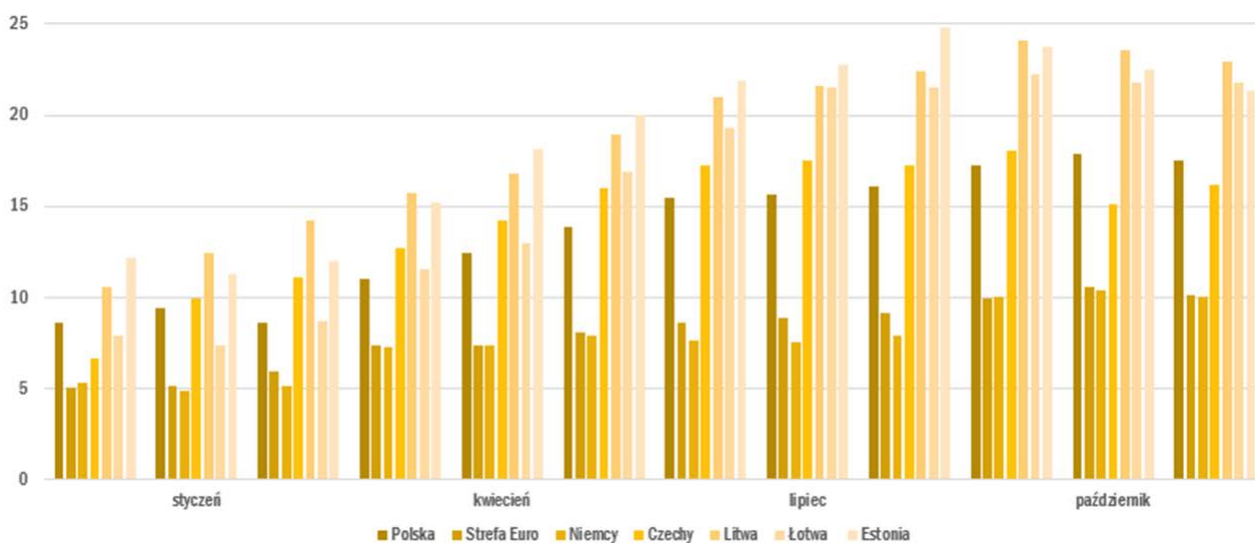
Wprowadzenie

01 Kontekst badania

Wydarzenia ostatnich lat w istotny sposób wpływały na polską i globalną gospodarkę. Pandemia COVID-19, która dotknęła właściwie wszystkie obszary świata, stanowiła czynnik hamujący dla wielu gałęzi przemysłu i handlu. Ograniczenia wynikające z regulacji prawnych, mających na celu przeciwdziałanie rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2, spowodowały przerwanie łańcuchów dostaw oraz szoki podażowe, co zachwiało gospodarką globalną. Warto nadmienić, że już w dniach poprzedzających pandemię występowały pierwsze sygnały świadczące o nadciągającym spowolnieniu po kilku latach prosperity. Na skutek pandemii w wielu krajach odnotowano wystąpienie zjawiska krótkotrwałego, skokowego bezrobocia.

W perspektywie długofalowego rozchwiania gospodarki i spowolnienia na rynkach wiązało się to przede wszystkim z wysoką inflacją. Jej skutki dotknęły wiele krajów świata, w tym także państwa Unii Europejskiej oraz Stany Zjednoczone. Wreszcie, 24 lutego 2022 r. rozpoczęła się agresja Rosji na Ukrainę, będąca eskalacją działań zaczepnych trwających od 2014 r. Konflikt ten oddziałuje gospodarczo na szereg państw europejskich, w tym w szczególności na kraje Europy Środkowo-Wschodniej.

Rysunek 1: Inflacja w Polsce, w wybranych krajach regionu oraz Strefie Euro na przestrzeni 2022 roku (%).



Źródło: <https://tradingeconomics.com/poland/inflation-cpi>

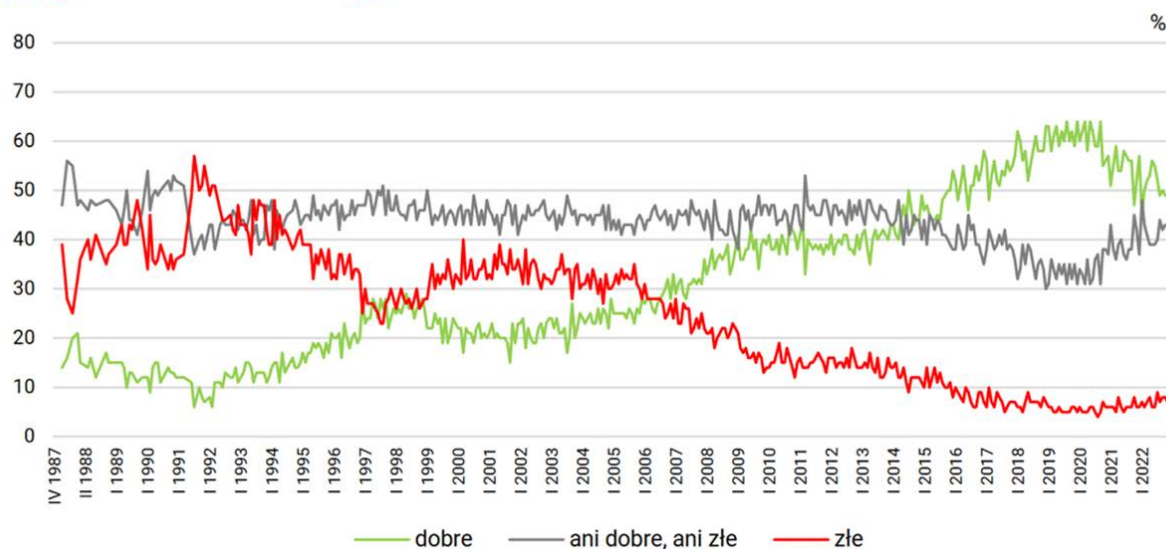
Wszystkie wymienione okoliczności ostatecznie przekładają się na sytuację gospodarstw domowych, sytuację przeciętnego Europejczyka i Polaka. Inflacja i wynikające z niej zmiany stóp procentowych stanowią pochodną połączonych ze sobą procesów makroekonomicznych i geopolitycznych. Współzależność światowych rynków i korelacja sytuacji gospodarczej różnych państw i regionów jest szczególnie widoczna, gdy uwzględnimy dane dotyczące rozwoju inflacji.

Warto przyrzeć się podstawowym danym dotyczącym oceny sytuacji materialnej własnego gospodarstwa domowego przez Polaków.

Według badania CBOS z listopada 2022 r., odsetek Polaków oceniających dobrze warunki materialne gospodarstwa domowego spadł do 49 proc. Poniższy wykres prezentujący wyniki badań prowadzonych przez CBOS w okresie lat 1997-2022, wskazuje na fakt, iż w perspektywie długoterminowej ocena sytuacji materialnej gospodarstw domowych spadła do poziomu z okresu wrzesień-listopad 2015.

Rysunek 2: Ocena aktualnych warunków materialnych przez gospodarstwa domowe w okresie 1987 – 2022.

Jak Pan(i) ocenia obecne warunki materialne swojego gospodarstwa domowego? Czy są one: **dobre** / ani dobre, ani złe / **złe**



Źródło: CBOS

Powyższe dane wskazują, że sytuacja polskich gospodarstw od początku pandemii COVID-19 (na wiosnę 2020 roku) zaczęła się pogarszać. Porównajmy dane rok do roku w okresie ostatnich 4 lat. W listopadzie 2022 roku 49 proc. Polaków dobrze oceniało sytuację materialną gospodarstwa domowego. Rok wcześniej, w listopadzie 2021 roku – opinię taką wyrażało 52 proc., w listopadzie 2020 roku – 56 proc. (mimo pandemii), a przed pandemią w listopadzie 2019 – 65 proc. Podsumowując, w porównaniu z listopadem 2019 roku odsetek Polaków dobrze oceniających sytuację materialną gospodarstwa domowego spadł obecnie o 18 p.p.

Na tym tle szczególna jest sytuacja kredytobiorców, którzy poza wzrastającą inflacją muszą dodatkowo mierzyć się z rosnącym kosztem udzielonego im kredytu.

Nie tylko rosną ich wydatki poprzez wzrost kosztów życia, ale też raty kredytów, zarówno w przypadku kredytów gotówkowych, jak i hipotecznych.

W Polsce wprowadzone zostały mechanizmy wsparcia dla kredytobiorców – m.in. wakacje kredytowe przyjęte przez parlament w 2022 roku dla kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny w złotych oraz funkcjonujący od lat Fundusz Wsparcia Kredytobiorców. Dyskutowane są również zmiany w samym modelu kredytu hipotecznego – m.in. w zakresie wymiany wskaźnika WIBOR na inny. W badaniu opinii publicznej zbadano znajomość mechanizmów pomocowych i ich efektywność.

02

Cel badania i publikacji raportu

Rzecznik Finansowy to instytucja, która została powołana po to, aby chronić i pomagać uczestnikom rynku finansowego. Jej zadaniem jest rozpatrywanie rozmaitych skarg kierowanych przez konsumentów, udzielanie porad uczestnikom rynku finansowego oraz procedowanie wniosków dotyczących reklamacji lub wniosków o wszczęcie postępowania pozasądowego, a także prowadzenie edukacji finansowej. W latach 2016-2021 Biuro Rzecznika Finansowego udzieliło ponad 160 tys. porad, procedowało 157 tys. dotyczących reklamacji lub wniosków o wszczęcie postępowania pozasądowego, a także przyjęło 5 tys. wniosków o istotny pogląd. Warto przywołać kilka głosów dotyczących roli, jaką pełni Rzecznik Finansowy w polskim sektorze finansowym.

Misja Rzecznika Finansowego jest bardzo dobrze oddana poprzez logo instytucji – wskazuje ono na opiekę roztaczaną nad uczestnikami rynku finansowego. Podobne instytucje funkcjonują w wielu krajach europejskich. Mają one różnorodne uprawnienia. Rzecznik Finansowy ma odpowiadać na potrzeby konsumentów usług finansowych. Jego kompetencje są szerokie. Jest to instytucja niezwykle potrzebna, szczególnie w obecnych czasach. – Katarzyna Przewalska, dyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego, Ministerstwo Finansów.

Dziś do budowania świadomości Polaków na temat sektora finansowego nie wystarcza sam Internet. Trzeba aktywnie wychodzić do konsumentów. To jest jeden z celów edukacyjnych Rzecznika Finansowego. Ciekawy był wyłaniający się z tych badań obraz solidarności wśród Polaków. Badania wykazały, że Polacy opowiadają się za szeroką pomocą udzielaną kredytobiorcom niezależnie od ilości czy wartości zaciągniętych kredytów. – Michał Sas, dyrektor Wydziału Studiów i Analiz Biura Rzecznika Finansowego.

Misja Rzecznika Finansowego to po pierwsze, podejmowanie działań w celu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Część jego zadań ma charakter interwencyjno-legislacyjny, tu możemy wyróżnić m.in. rozpatrywanie wniosków dotyczących nieuwzględnionych roszczeń klientów sektora usług finansowych oraz niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klientów przez podmiot rynku finansowego, a także opiniowanie projektów aktów prawnych i występowania z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego. Drugą, również istotną kwestią są kompetencje informacyjno-edukacyjne Rzecznika, do których należy m.in. popularyzowanie wiedzy na temat sektora finansowego oraz współpraca z organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi. – Katarzyna Łukomska, radca Rzecznika Finansowego.

Przeprowadzone badanie ma na celu pomoc Biuru Rzecznika Finansowego oraz innym uczestnikom sektora w poznaniu postaw i oczekiwań społecznych Polaków w obszarze kredytów hipotecznych.

Badanie, które zlecił Rzecznik Finansowy, miało dwa podstawowe cele:

- zbadanie społecznej oceny działań państwa w zakresie rynku kredytów hipotecznych,
- identyfikację działań, jakich Polacy oczekivaliby od państwa, jeśli chodzi o rynek kredytów hipotecznych.

Cele szczegółowe obejmowały ustalenie:

- charakterystyki demograficznej kredytobiorców hipotecznych na tle Polaków 18+,
- społecznej oceny zmian sytuacji materialnej gospodarstw domowych, w tym gospodarstw kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny,
- charakterystyki posiadanych kredytów i pożyczek,
- stopnia znajomości i oceny narzędzi wspierania kredytobiorców podjętych przez państwo,
- stopnia wykorzystania narzędzi wsparcia kredytobiorców zaproponowanych przez państwo,
- poziomu znajomości spontanicznej i wspomaganej instytucji Rzecznika Finansowego.

03

O badaniu

Badanie zostało przeprowadzone przez Agencję Badawczą 4P Research Mix. Badanie przeprowadzono między 9 a 18 grudnia 2022 r. Ze względu na krótki czas realizacji i jednocześnie niepełną reprezentację starszych osób w Internecie, w badaniu zastosowano metodę mieszaną tzw. mixed-mode: ankietę online realizowaną na panelu internautów – CAWI (Computer Assisted Web Interview) oraz wywiad bezpośredni z udziałem ankietera wspomagany komputerem – CAPI (Computer Assisted Personal Interview).

Przeprowadzono dwa badania – jedno na populacji Polaków powyżej 18 roku życia (wielkość próby – n=1017, w tym CAWI – n=497 oraz CAPI – n=520), zaś drugie badanie na kredytobiorcach posiadaczach kredytów hipotecznych (wielkość próby – n=582, w tym CAWI – n=552 oraz CAPI – n=30).

Próba badawcza Polaków 18+ została dobrana w sposób reprezentatywny pod kątem struktury społeczno-demograficznej. Dobrano próbę kwotową kontrolowaną pod kątem płci, wieku, wielkości miejsca zamieszkania, regionu oraz wykształcenia według najnowszych danych GUS ze spisu powszechnego 2021. Ponadto w części CAPI - zastosowano losowy dobór gmin oraz realizację wywiadów w wiązках po 5.

W przypadku badania kredytobiorców hipotecznych zastosowano próbę celową ważoną według charakterystyki populacji kredytobiorców na podstawie rozkładu z próby Polaków 18+. Wagi uwzględniały płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania w podziale miasto/wieś.

Zmiana sytuacji kredytobiorców i stosowane przez nich rozwiązania

01

Profil kredytobiorców na podstawie badania

Mówiąc o badanych grupach i analizując najważniejsze różnice między kredytobiorcami kredytów hipotecznych oraz ogółem dorosłych obywateli Polski, należy zauważyć, że kredytobiorcy to osoby relatywnie młodsze. W grupie kredytobiorców aż 50 proc. stanowią osoby w wieku 25-39 lat, kolejne 35 proc. to osoby w wieku 40-54 lata. To odsetki o wiele wyższe niż w przypadku tych samych kohort wiekowych wśród ogółu populacji dorosłych Polaków. Inna jest także struktura obu grup pod kątem miejsca zamieszkania. Posiadający kredyt hipoteczny to osoby częściej mieszkające w miastach, w tym w tych powyżej 500 tys. mieszkańców (dwukrotnie większa liczba niż w ogóle populacji Polaków). O wiele mniej posiadaczy kredytów mieszka na wsi (23 proc. wśród kredytobiorców wobec 36 proc. wśród ogółu populacji Polaków 18+). Kredytobiorcy legitymują się także lepszym wykształceniem, wyższymi dochodami i większą aktywnością zawodową, częściej mają wciąż dzieci na utrzymaniu, reprezentują większe gospodarstwa domowe.

Należy jednocześnie pamiętać, że wśród kredytobiorców występują również osoby gorzej wykształcone, mieszkające na wsi lub o niższych dochodach.

Edukacja finansowa powinna być prowadzona przez szkoły, instytucje naukowo-badawcze, organizacje pozarządowe ze wsparciem ze środków publicznych. Ważna jest także rola Rzecznika Finansowego. Niezwykle perspektywicznym pomysłem jest powołanie terenowych pełnomocników rzecznika, którzy z jednej strony będą mogli na bieżąco odpowiadać na rozmaite potrzeby konsumentów, z drugiej zaś mogliby kreować działania edukacyjne. Edukacja ta powinna być procesem systematycznym, a nie akcyjnym. Tak samo, jak dbanie o nietoksyczność instrumentów na rynku finansowym. – Katarzyna Obłąkowska, kierownik Zespołu Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów.

Nie da się przecenić bieżącej współpracy między instytucjami publicznymi, takimi jak Rzecznik Finansowy oraz organami państwowymi i innymi podmiotami obecnymi na rynku. Tylko dialog między uczestnikami rynku może prowadzić do tworzenia i proponowania efektywnych rozwiązań. Warto zwrócić uwagę na pełnomocników terenowych Rzecznika Finansowego, którzy rozpoczną swoją działalność w nadchodzącym roku.

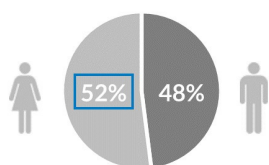
Dzięki temu, Rzecznik Finansowy zdobędzie możliwość dotarcia do różnych grup konsumentów, także w mniejszych miejscowościach, czy we wsiach. To pozwoli identyfikować i rozwiązywać powstające tam problemy, jak również w sposób świadomy kształtować nowe regulacje i rozwiązania. - Katarzyna Łukomska, Radca Rzecznika Finansowego.

Rysunek 3: Porównanie cech demograficznych kredytobiorców kredytów hipotecznych i populacji dorosłych Polaków ogółem.

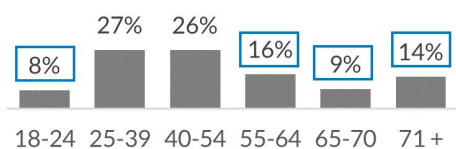
POLACY 18+ n=1017



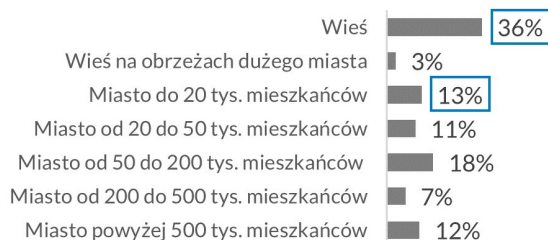
PŁEĆ



WIEK



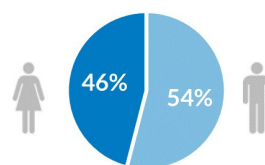
WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI



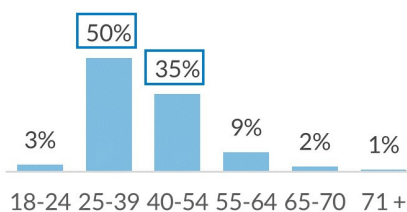
POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY n=582



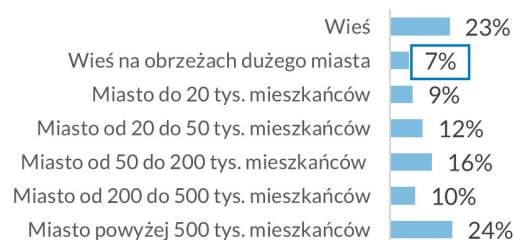
PŁEĆ



WIEK



WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI

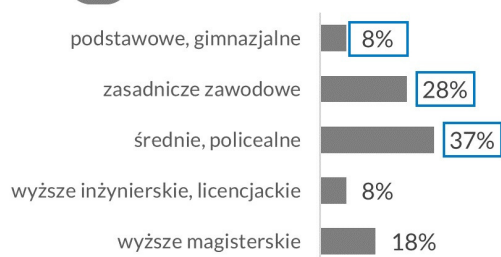


XX% - Istotnie więcej niż w drugiej badanej grupie

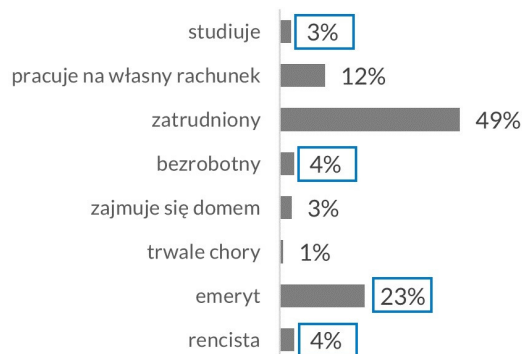
POLACY 18+ n=1017



WYKSZTAŁCENIE



SYTUACJA ZAWODOWA



WIELKOŚĆ GD śr. 2,7 os.

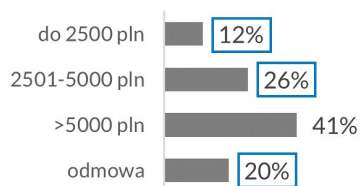
POSIADANIE DZIECI 57%

LICZBA DZIECI śr. 2 os.

LICZBA DZIECI NA UTRZYMANIU śr. 0,8 os.



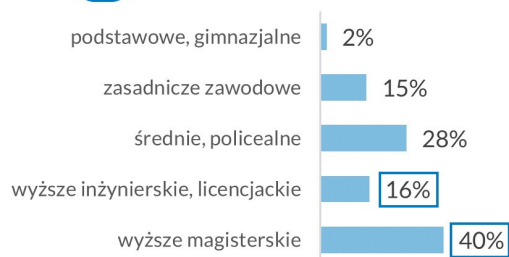
DOCHÓD GD



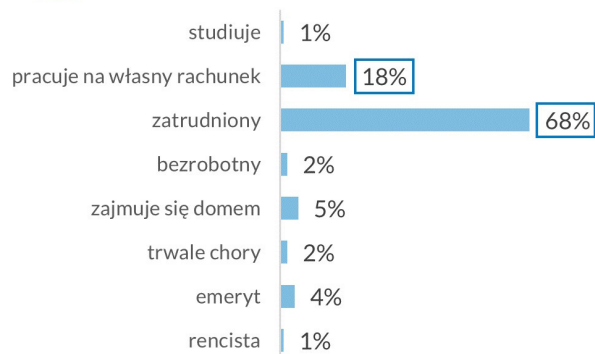
POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY n=582



WYKSZTAŁCENIE



SYTUACJA ZAWODOWA



WIELKOŚĆ GD śr. 3,3 os.

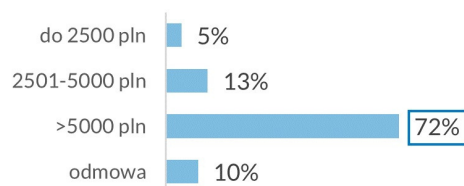
POSIADANIE DZIECI 79%

LICZBA DZIECI śr. 1,9 os.

LICZBA DZIECI NA UTRZYMANIU śr. 1,4 os.



DOCHÓD GD

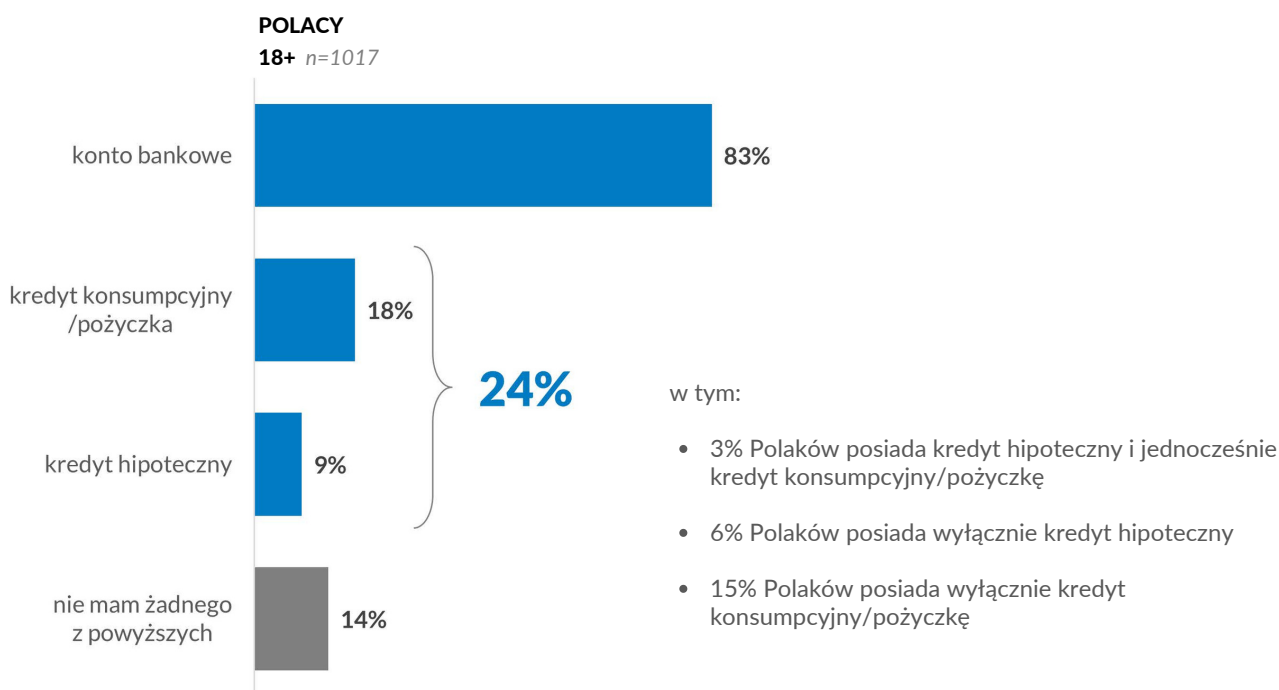


XX% - Istotnie więcej niż w drugiej badanej grupie

Jak wynika z przeprowadzonych badań, łącznie 24 proc. Polaków posiada obecnie kredyt konsumpcyjny/pożyczkę lub kredyt hipoteczny. Posiadanie kredytu konsumpcyjnego/pożyczki

deklaruje 18 proc. respondentów, zaś posiadanie kredytu hipotecznego – 9 proc. Według badania 3 proc. Polaków posiada oba rodzaje produktów jednocześnie.

Rysunek 4: Struktura posiadania wybranych produktów finansowych wśród dorosłych Polaków.



N3. Z jakich produktów i usług bankowych obecnie Pan/Pani korzysta?

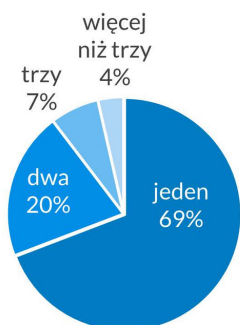
Według deklaracji respondentów w naszym kraju dominują kredyty hipoteczne udzielane w rodzimej walucie.

Posiadanie kredytu w złotych zadeklarowało 89 proc. osób deklarujących posiadanie jakiegokolwiek kredytu hipotecznego.

Rysunek 5: Liczba kredytów posiadanych przez Polaków, posiadanie kredytów hipotecznych w poszczególnych walutach.

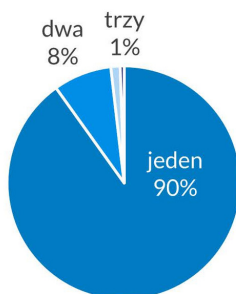
POSIADAJĄCY KREDYT KONSUMPCYJNY - LICZBA KREDYTÓW

n=187



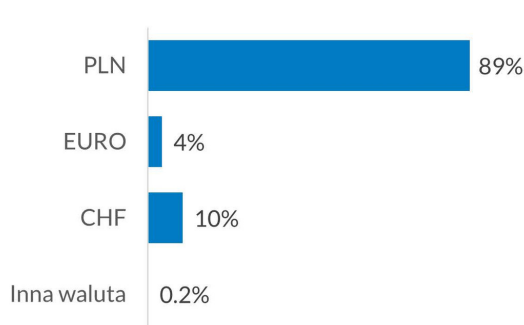
POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY - LICZBA KREDYTÓW

n=582



POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY - WALUTA KREDYTÓW

n=582



N9. Powiedział/a Pan(i) wcześniej, że posiada kredyt konsumpcyjny/pożyczkę. Ile kredytów konsumpcyjnych/pożyczek Pan/Pani obecnie spłaca?

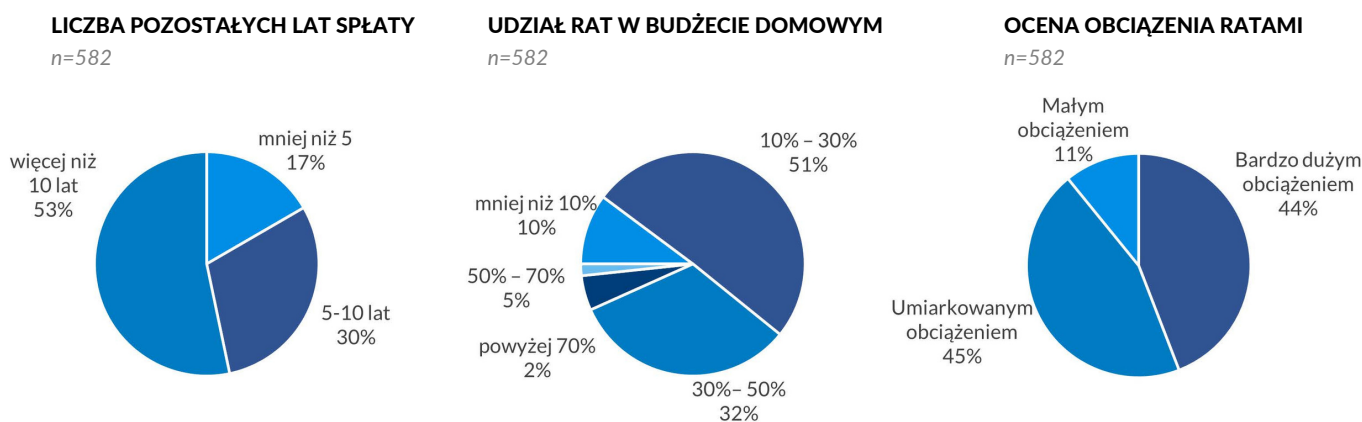
N4. Powiedział/a Pan(i) wcześniej, że posiada kredyt hipoteczny. Ile kredytów hipotecznych ma Pan/i zaciągniętych?

N5. W jakiej walucie jest Pana/Pani kredyt hipoteczny?

Niemal połowa ankietowanych (44 proc.) wskazała, że kredyt to dla nich obecnie bardzo duże obciążenie. Kolejne 45 proc. badanych wskazało, że kredyt stanowi umiarkowane obciążenie dla domowego budżetu. To łącznie daje wysoką liczbę 89 proc. polskich kredytobiorców hipotecznych, dla których zobowiązanie kredytowe stanowi zauważalny ciężar finansowy. Tym bardziej, że nieco ponad połowa kredytobiorców ma przed sobą ponad dziesięcioletnią perspektywę dalszych spłat.

Rynek kredytów mieszkaniowych to jeden z kluczowych rynków z punktu widzenia społecznego i gospodarczego. Stanowi odpowiedź na elementarne potrzeby społeczeństwa. Wśród Polaków zakorzenione jest przekonanie o posiadaniu mieszkania na własność. Dlatego panuje społeczne oczekiwanie, by kredyt hipoteczny był dostępny, przystępny i bezpieczny. Klienci oczekują w tym zakresie wsparcia od państwa i administracji publicznej. Naprzeciw tym potrzebom wychodzi m.in. Rzecznik Finansowy, którego zwiększone w ostatnim czasie kompetencje, będą jeszcze skuteczniej realizować zasadniczy cel jakim jest ochrona i wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego, w tym także kredytobiorców. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.

Rysunek 6: Poziom obciążenia kredytem hipotecznym wśród kredytobiorców.



N6. Ile ma Pan/Pani jeszcze lat spłaty kredytu hipotecznego?

N7. Jaką mniej więcej część dochodów gospodarstwa domowego stanowi rata kredytu hipotecznego?

N8. Jak dużym obciążeniem jest dla Pana/Pani budżetu domowego rata kredytu hipotecznego?

Udział rat kredytów hipotecznych i konsumpcyjnych w budżecie domowym to najczęściej od 10 do 30 proc. Taką wartość kredytów w budżecie domowym deklaruje aż 49 proc. posiadających kredyt hipoteczny lub konsumpcyjny. Kolejne 27 proc. badanych wskazuje, że udział rat w ich budżecie zajmuje znacznie więcej – od 30 do 50 proc.

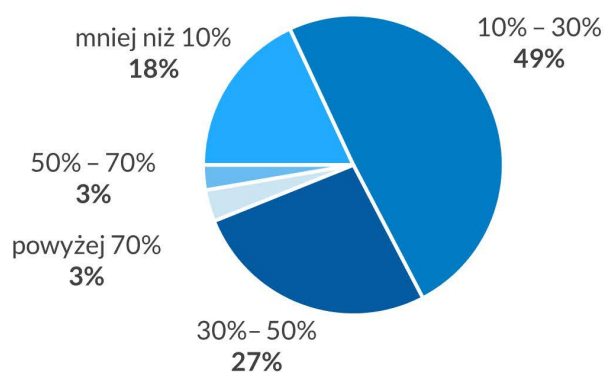
Wśród kredytobiorców 18 proc. deklaruje problemy ze spłatą rat, dla ogółu populacji jest to wartość wynosząca 8 proc. To pokazuje, jak wielkim dziś wyzwaniem jest ochrona interesów kredytobiorców zagrożonych niemożliwością spłaty rat w obecnej sytuacji skokowego wzrostu wysokości rat.

Rysunek 7: Poziom obciążenia zobowiązaniami kredytowymi (kredyty hipoteczne i konsumpcyjne) postrzegana możliwość spłaty zobowiązań kredytowych.

UDZIAŁ RAT KREDYTÓW HIPOTECZNYCH I KONSUMPCYJNYCH W BUDŻECIE DOMOWYM

POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY I/LUB KONSUMPCYJNY

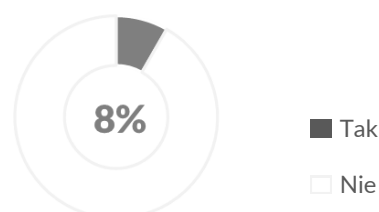
n=243



MAM PROBLEMY ZE SPŁATĄ JUŻ ZACIĄGNIĘTYCH POŻYCZEK

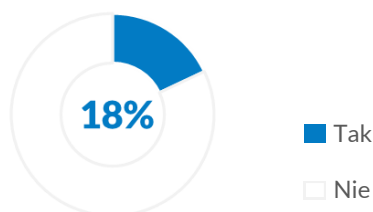
POLACY 18+

n=1017



POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY

n=582



N12. Jaka jest łączna wysokość rat kredytów hipotecznych/konsumpcyjnych/ pożyczek w stosunku do dochodów Pana/Pani rodziny?
I2. Proszę wskazać zdania z którymi się Pan/i zgadza

Podczas konferencji podsumowującej badania zlecone przez Rzecznika Finansowego zwracano uwagę na fakt, że gwałtowny wzrost obciążeń kredytowych w ostatnim czasie, może mieć w przyszłości istotny wpływ na postrzeganie produktów dłużnych oferowanych konsumentom przez sektor finansowy. Oznacza to, że wypracowanie właściwych mechanizmów regulujących rynek kredytów hipotecznych, jak również zapewnienie pomocy najbardziej potrzebującym, jest niezbędne dla zachowania odpowiedniego poziomu zaufania Polaków. Istotną rolę może mieć tu do odegrania również Rzecznik Finansowy, jako podmiot współodpowiedzialny za edukację finansową w Polsce.

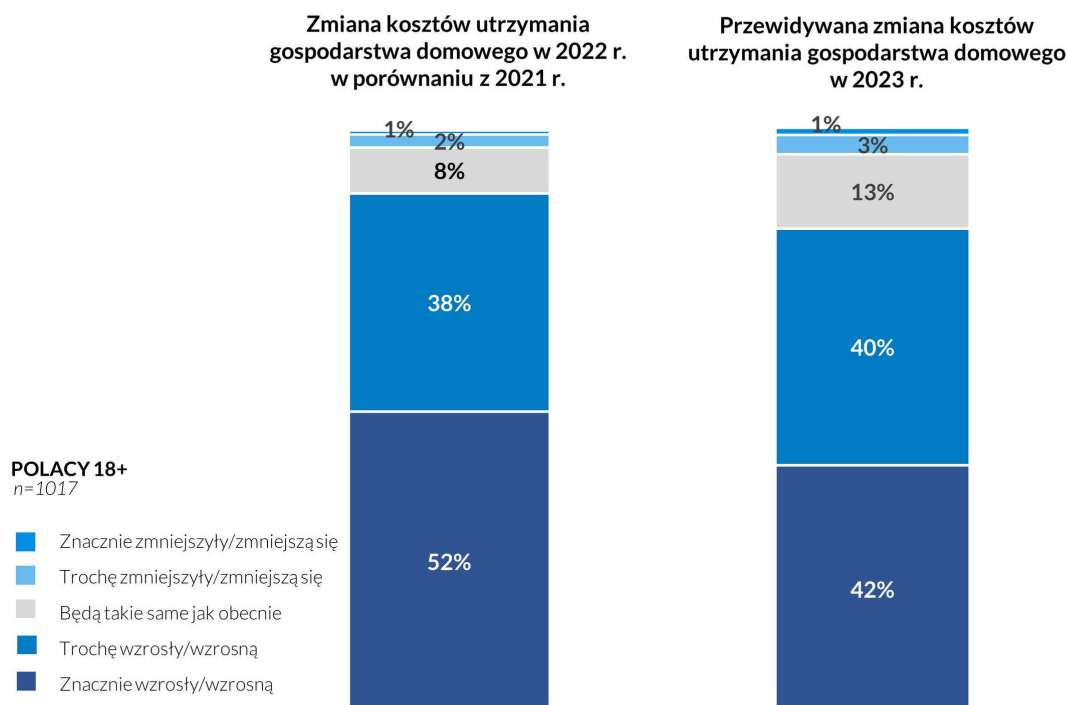
Jedynie 1 proc. badanych poproszonych o wskazanie znanych im instytucji publicznych wskazuje Rzecznika Finansowego jako ten podmiot, który może pomóc klientom na rynku. Rzecznik jest zarazem bardziej rozpoznawalny wśród osób, które posiadają produkty finansowe lub miały z nimi jakieś problemy. Chcemy jednak, by naszą instytucję znały także te osoby, które nie mają doświadczeń z produktami finansowymi i potrzebują informacji o przysługujących im prawach, ale także o obowiązkach związanych z nabyciem danego produktu finansowego. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.

Ocena sytuacji materialnej kredytobiorców na tle gospodarstw domowych Polaków

W 2022 r. wzrost wydatków na utrzymanie gospodarstwa domowego dotknął 90 proc. Polaków.

82 proc. Polaków oczekuje wzrostu tych wydatków także w 2023 r.

Rysunek 8: Percepcja zmiany wydatków na utrzymanie gospodarstwa domowego w ciągu ostatniego roku oraz oczekiwania względem przyszłego roku.



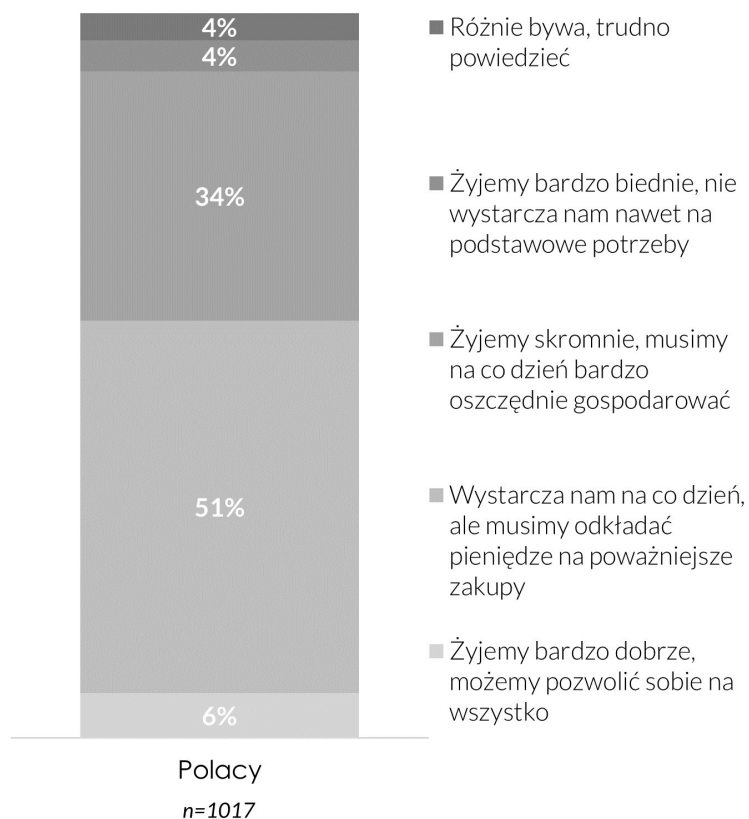
N1. Czy wydaje Pan/Pani więcej na utrzymanie gospodarstwa domowego niż w ostatnim roku? Wydatki:
N2. Czy oczekuje Pan/Pani zwiększenia wydatków w przyszłym roku? Wydatki:

Jak widać na poniższym wykresie obecnie 38proc. Polaków ocenia swoją obecną sytuację jako trudną, wymagającą życia skromnego i oszczędnego, w tym 4proc. ocenia, że żyje biednie i nie wystarcza im nawet na podstawowe potrzeby. Tylko 6 proc. ocenia swoją

sytuację jako bardzo dobrą, co pozwala im niemal na nieograniczone wydatki konsumpcyjne. Dominuje jednak grupa stanowiąca 51proc., której wystarcza na codzienne wydatki, ale musi odkładać pieniądze na poważniejsze zakupy.

Rysunek 9: Ocena bieżącej sytuacji gospodarstwa domowego Polaków.

OCENA BIEŻĄCEJ SYTUACJI GOSPODARSTWA DOMOWEGO



G5. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną swojego gospodarstwa domowego?

Gdy nasza agencja w marcu 2020 roku, na początku pandemii, przy okazji innego badania zadawała analogiczne pytanie o ocenę sytuacji bieżącej, 27proc. osób wskazywało, że żyje skromnie lub biednie. Już wtedy obserwowaliśmy, że patrząc historycznie, dane uległy pogorszeniu. Ponad dwa lata później obserwujemy dalszy wzrost liczby osób oceniających negatywnie swoją sytuację.

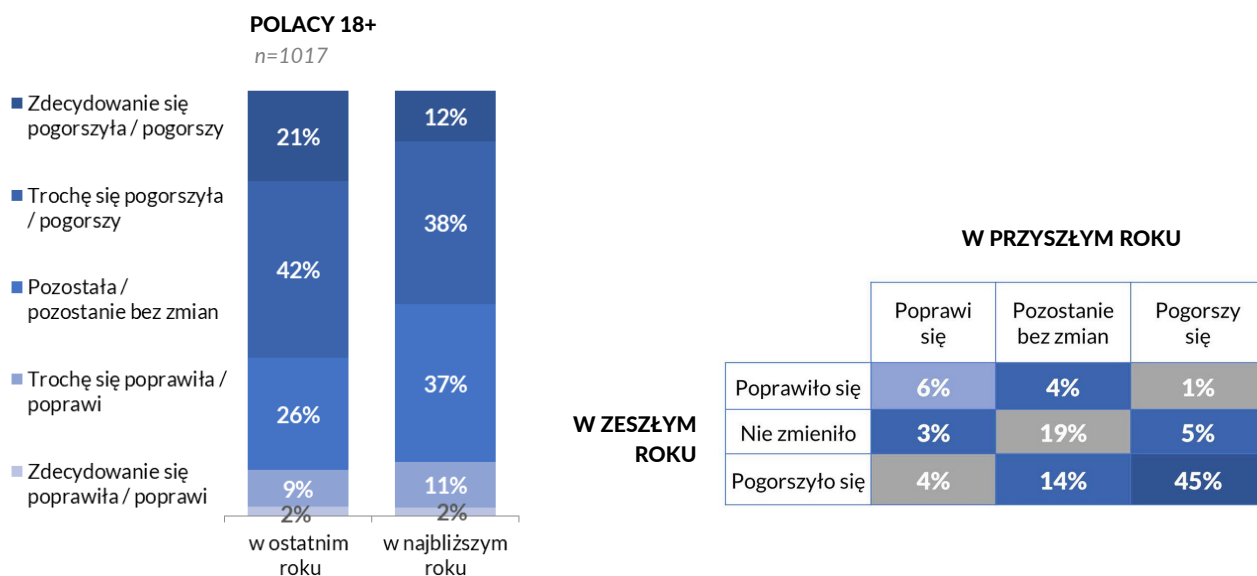
- Małgorzata Olszewska, Agencja Badawcza 4P.

Dynamika zmian, ukazana na Rysunku 10, również jest raczej pesymistyczna. Patrząc na opinie dotyczące ostatniego roku i oczekiwania w kolejnym, 2023, można dostrzec dominujący pesymizm w postrzeganiu zmian sytuacji materialnej gospodarstw domowych wśród Polaków. Pogorszenie swojej sytuacji odczuło 63proc. Polaków – aż 21proc. w stopniu znacznym. 45proc. respondentów wskazuje, że ich sytuacja już dziś się pogorszyła i spodziewa się dalszego pogarszania w 2023 roku.

To bardzo dużo. Tylko 4proc. Polaków, których sytuacja pogorszyła się w 2022 roku twierdzi, że poprawi się ona w 2023 roku. Niewielki procent Polaków wskazuje dziś na poprawę swej sytuacji życiowej w perspektywie minionego roku 11proc., a 13proc. w perspektywie kolejnego roku.

Rysunek 10: Percepcja zmiany ogólnej sytuacji materialnej gospodarstwa domowego wśród Polaków 18+ w perspektywie zeszłego i przyszłego roku.

POSTRZEGANA ZMIANA SYTUACJI MATERIALNEJ GOSPODARSTWA DOMOWEGO

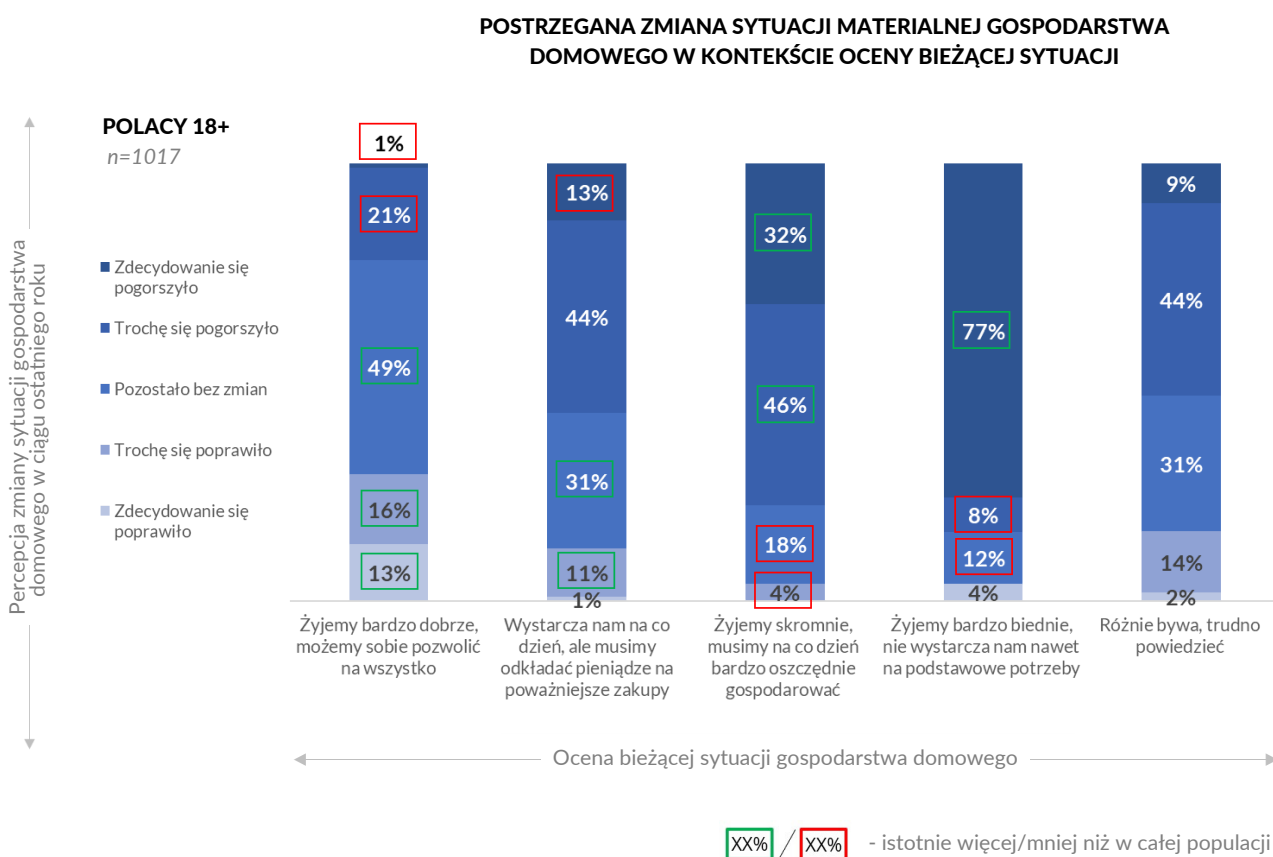


G6. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną Pana/Pani gospodarstwa domowego w porównaniu z sytuacją sprzed roku. Czy sytuacja Pana/Pani gospodarstwa domowego...

G7. Czy Pana/Pani zdaniem sytuacja materialna Pana/Pani gospodarstwa domowego w ciągu najbliższego roku...

Porównanie percepcji odczuwania zmian sytuacji gospodarczej – co ukazuje wykres poniżej – prowadzi do wniosku, że biedniejsi respondenci spodziewają się dalszego pogorszenia ich stanu majątkowego.

Rysunek 11 Percepcja zmiany sytuacji materialnej gospodarstw domowych Polaków w ostatnim roku w zależności od bieżącej oceny tej sytuacji.



G6. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną Pana/Pani gospodarstwa domowego w porównaniu z sytuacją sprzed roku. Czy sytuacja Pana/Pani gospodarstwa domowego...

Negatywna zmiana sytuacji dotknęła również kredytobiorców hipotecznych, wśród których jeszcze wyższy odsetek respondentów deklaruje znaczny wzrost kosztów utrzymania.

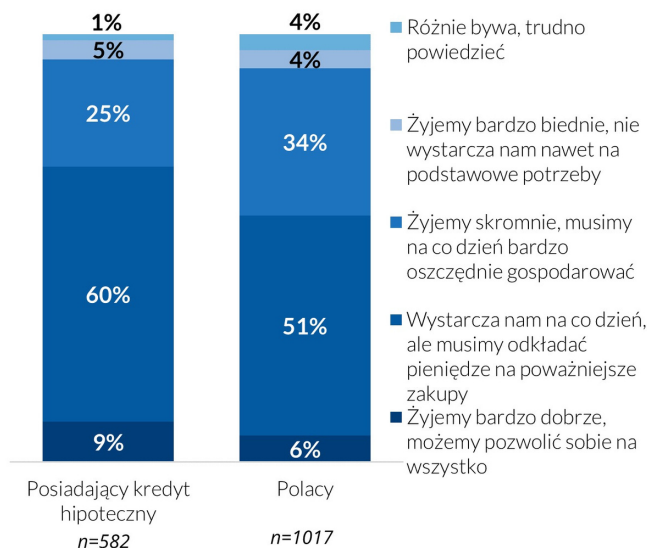
Rok 2023 to dwie ogromne niewiadome – inflacja oraz kwestia potencjalnego podnoszenia stóp procentowych. Gdybyśmy nie musieli mierzyć się ze wzrostami stóp obecnie, prawdopodobnie nie byłoby tak szybko dyskusji na temat wskaźnika WIBOR. Bardzo ciężko oszacować, jak sytuacja stóp procentowych i innych przemian sektora finansowego może kształtować się w przyszłym roku. Jednak będzie ona kluczowa tak dla sytuacji konsumentów, jak i, co zrozumiale, dla decyzji państwowych w zakresie ewentualnych mechanizmów wsparcia. – Michał Sas, dyrektor Wydziału Studiów i Analiz Biura Rzecznika Finansowego.

Kredytobiorcy hipoteczni postrzegają swoją sytuację lepiej niż przekrój społeczeństwa co jest zrozumiałe ze względu na wyższe przeciętne zarobki w tej grupie. Jak wskazuje poniższy wykres, o 9pp. więcej respondentów z kredytem hipotecznym niż wśród ogółu Polaków 18+ deklaruje, że wystarczy im pieniędzy na co dzień, ale muszą odkładać pieniądze na poważniejsze zakupy.

63 proc. dorosłych Polaków, a także 60 proc. posiadających kredyt hipoteczny uznało, iż ich sytuacja generalnie pogorszyła się w 2022 r. Jeżeli zaś chodzi o 2023 r., to pogorszenia sytuacji spodziewa się 50 proc. dorosłych Polaków, a także 52 proc. posiadających kredyt hipoteczny.

Rysunek 12: Ocena bieżącej sytuacji gospodarstwa domowego przez Polaków oraz Kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny.

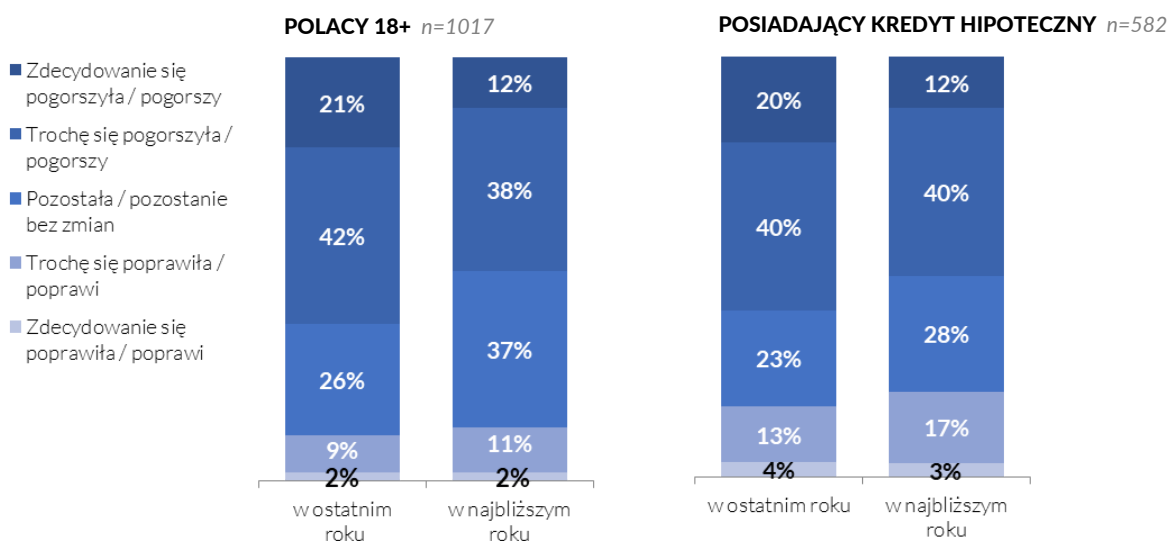
OCENA BIEŻĄCEJ SYTUACJI GOSPODARSTWA DOMOWEGO



G5. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną swojego gospodarstwa domowego?

Rysunek 13: Percepcja zmiany ogólnej sytuacji materialnej gospodarstw domowych w perspektywie zeszłego przyszedłego roku – Polacy vs. Kredytobiorcy posiadający kredyt hipoteczny.

ZMIANA OGÓLNEJ SYTUACJI MATERIALNEJ GOSPODARSTW DOMOWYCH



G6. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną Pana/Pani gospodarstwa domowego w porównaniu z sytuacją sprzed roku. Czy sytuacja Pana/Pani gospodarstwa domowego...

G7. Czy Pana/Pani zdaniem sytuacja materialna Pana/Pani gospodarstwa domowego w ciągu najbliższego roku...

Sposoby radzenia sobie z pogorszeniem sytuacji przez kredytobiorców i rola pomocy rządowej

Według deklaracji, w obliczu potencjalnych kłopotów finansowych Polacy próbowaliby radzić sobie na różne sposoby z wydatkami przekraczającymi dochody. Najczęstszy sposób to wdrożenie oszczędności w wydatkach i podjęcie dodatkowej pracy, a także wykorzystanie zgromadzonych oszczędności. Zaciąganie dodatkowych długów byłoby na ostatnim miejscu listy sposobów preferowanych przez naszych rodaków. Warto także wskazać, że relatywnie wysoki jest udział tych, którzy w obecnej sytuacji obawiają się zaciągania nowych zobowiązań.

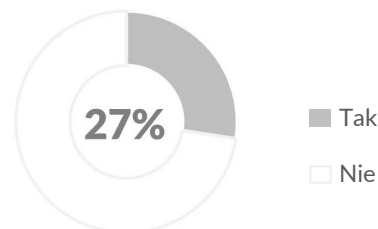
Rysunek 14: Sposoby radzenia sobie z potencjalnym niedoborem w budżecie domowym, oraz obawy przed zaciąganiem zobowiązań finansowych wśród Polaków ogółem, oraz wśród Kredytobiorców.

ZRÓDŁO FINANSOWANIA POTENCJALNYCH NIEDOBORÓW

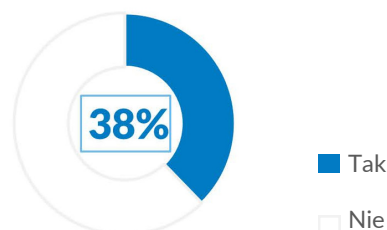


Obawiam się zaciągania nowych zobowiązań finansowych, kredytów, pożyczek

POLACY 18+
n=1017



POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY
n=582



■ POLACY 18+
■ POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY

XX% - Istotnie więcej niż w drugiej badanej grupie

W1. Jak zamierza Pan/Pani pokryć ewentualne braki/niedobory w budżecie domowym na podstawie rachunki, wydatki, jeśli pojawią się w związku z rosnącymi cenami?

I2. Proszę wskazać zdania z którymi się Pan/i zgadza

Dzisiaj tylko 3 proc. Polaków deklaruje, że zamierza wziąć kredyt w obliczu obecnej niepewnej sytuacji i wysokich kosztach kredytów. Warto dodać, że przy prowadzonych przez nas badaniach z marca 2020 roku 9 proc. Polaków, u początku pandemii, deklaroowało zainteresowanie kredytami. Zmiana jest więc znacząca. Badania pokazują jak duże są dzisiaj obawy dotyczące zaciągania kredytów i pożyczek. Sprzedaż kredytów w 2022 spadła znacząco. Sektor finansowy potrzebuje balansu w tym względzie. To wyzwanie dla różnych instytucji sektora finansowego, także dla Rzecznika Finansowego. Musimy dbać o to, by Polacy czuli się bezpiecznie, by mieli świadomość, że ich sytuacja jako kredytobiorców jest zabezpieczona. Być może wymaga to nowych produktów na rynku kredytów.

- Małgorzata Olszewska, Agencja Badawcza 4P.

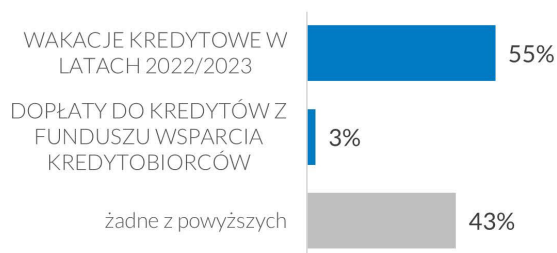
Jeżeli dzisiaj mówimy o tym, że klienci boją się kredytów i ich zaciągania, warto postawić dalsze pytanie o to, dlaczego właściwie boją się dzisiaj podejmowania tego rodzaju działań. Co dokładnie wpływa na charakter ich decyzji? Czy wpływ na to mogą mieć niepełne informacje od banków? A może po prostu negatywny obraz banków obecny w umysłach Polaków? Dzisiaj celem jest zbudowanie obrazu bezpiecznego i pewnego sektora finansowego w umysłach obywateli naszego kraju. – Katarzyna Obłąkowska, kierownik Zespołu Analiz Behawioralnych i Badań Społecznych Instytutu Finansów.

Rysunek 15: Wykorzystanie dostępnych środków wsparcia dla kredytobiorców oraz ich wpływ na budżet domowy.

WYKORZYSTANIE WSPARCIA

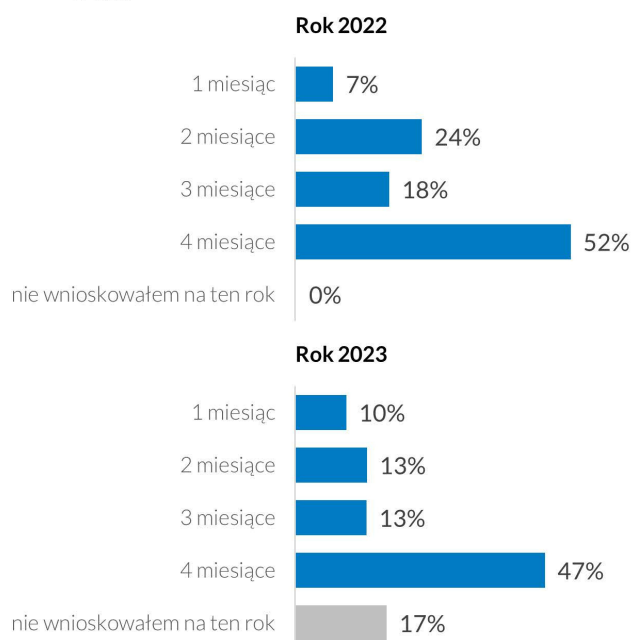
n=515

POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY W PLN



LICZBA ZAWIESZONYCH RAT W WAKACJACH KREDYTOWYCH

n=281



A8. Czy skorzystał/a Pan/Pani z:

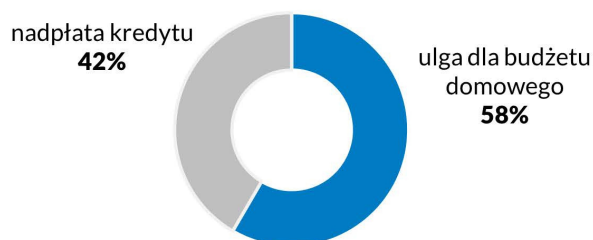
A10. Z ilu miesięcy wakacji kredytowych Pan/Pani skorzystał/a?

Wśród kredytobiorców, którzy byli uprawnieni do wakacji kredytowych 55 proc. wskazało, że skorzystało z tego narzędzia wsparcia. Dopłaty do kredytów z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców zostały natomiast wykorzystane przez znikomy odsetek badanych.

Rysunek 15: część 2.

GŁÓWNY POWÓD SKORZYSTANIA Z WAKACJI KREDYTOWYCH

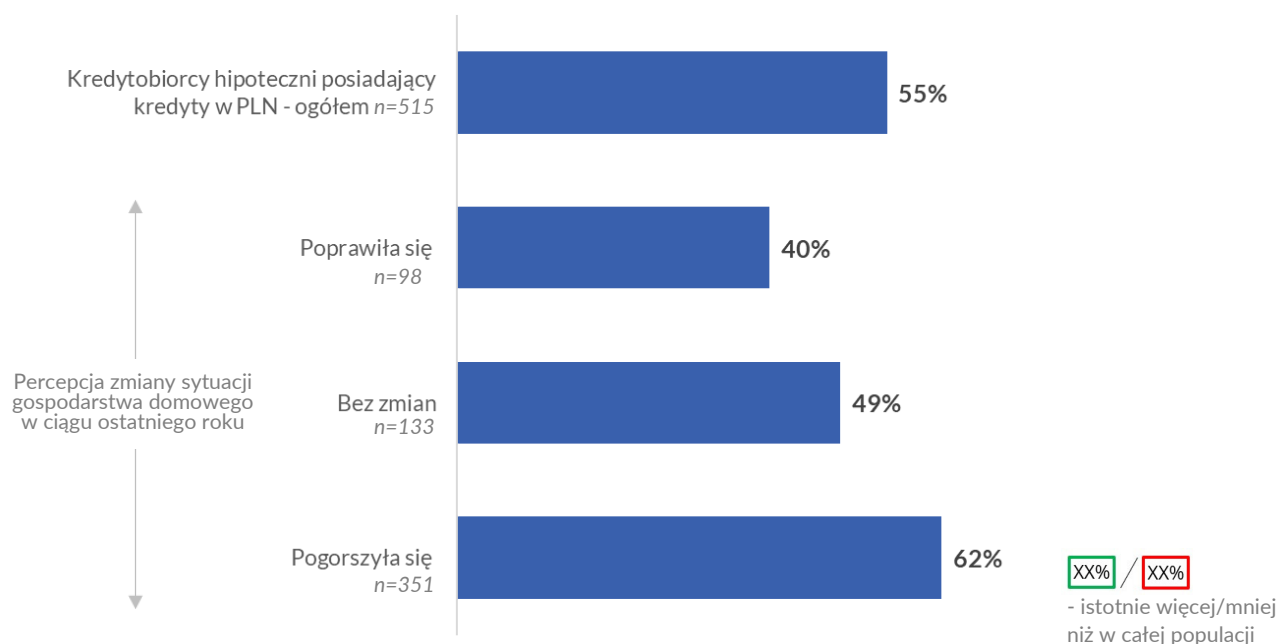
n=281



A9. Co było głównym celem skorzystania przez Pana/Panią z wakacji kredytowych?

Rysunek 16: Korzystanie z wakacji kredytowych przez kredytobiorców o zróżnicowanym postrzeganiu zmian sytuacji materialnej gospodarstwa domowego w ostatnim roku.

% KORZYSTAJĄCYCH Z WAKACJI KREDYTOWYCH wśród kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny w PLN oraz w podgrupach wyróżnionych ze względu na zmianę sytuacji GD w ostatnim roku



G6. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną Pana/Pani gospodarstwa domowego w porównaniu z sytuacją sprzed roku. Czy sytuacja Pana/Pani gospodarstwa domowego...

Skłonność do skorzystania z pomocy wzrastała wraz z postrzeganym wzrostem obciążenia wydatkami na utrzymanie gospodarstwa domowego (Rysunek 16). Może to wskazywać, iż osoby, które bardziej odczuły pogorszenie swojej sytuacji, częściej również podejmowały działanie

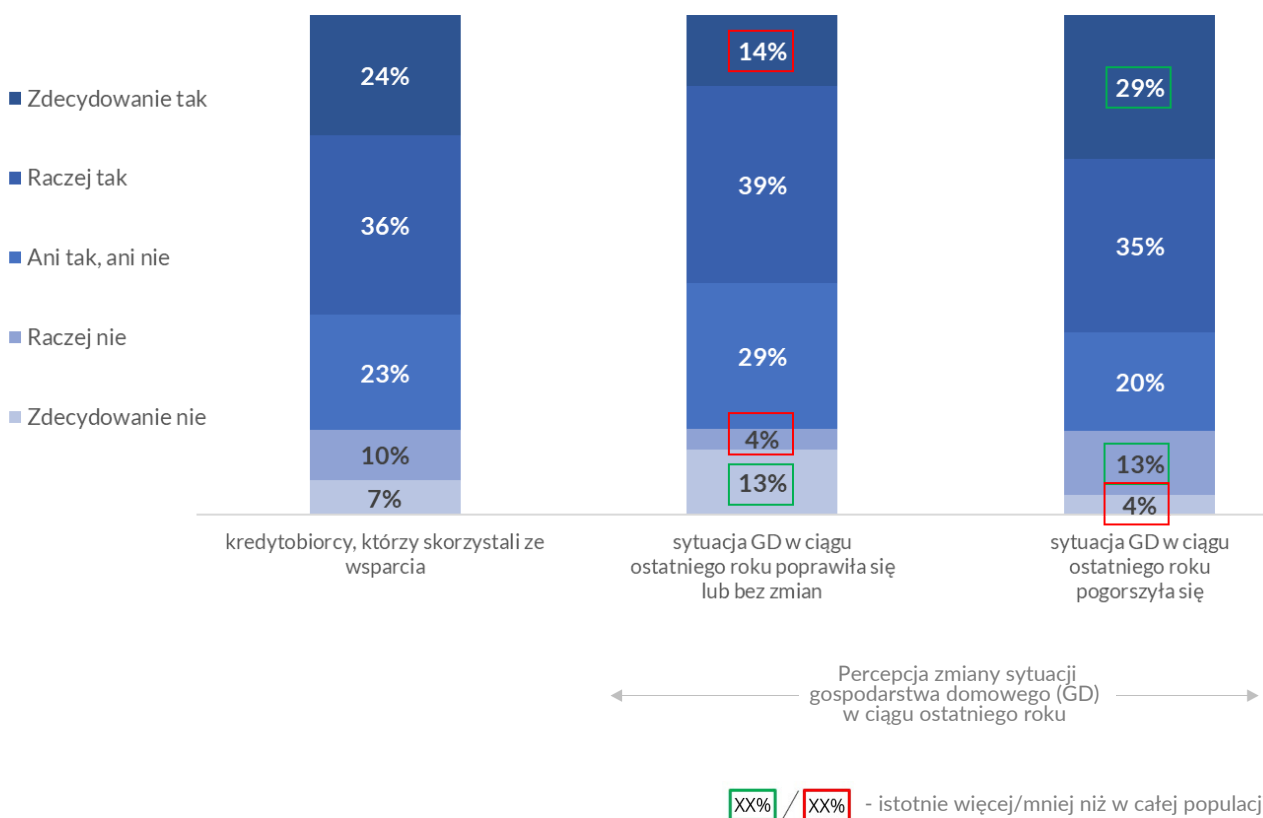
poszukując i korzystając ze środków zaradczych lub też, że komunikacja na temat środków wsparcia była do nich dobrze dopasowana pod względem przekazu i doboru mediów.

Wśród kredytobiorców hipotecznych, którzy skorzystali z wakacji kredytowych aż 58 proc. stwierdziło, że wykorzystane wsparcie było ulgą w budżecie domowym. Ponad połowa badanych właśnie chęć ulgi wskazywała jako powód sięgnięcia po ten instrument. Pozostali wskazywali na chęć nadpłaty kredytu. Patrząc na odczucie ulgi w budżecie domowym dzięki wakacjom kredytowym w podziale na osoby,

które deklarowały pogorszenie swojej sytuacji w ostatnim roku oraz te, które pogorszenia nie doznały, można zauważyć, że odczucie ulgi jest większe wśród osób o pogorszonej sytuacji (Rysunek 17). Może to wskazywać na fakt, że wsparcie w ramach tego programu spełniło swoje zadanie docierając również do osób najbardziej go potrzebujących.

Rysunek 17: Percepcja odczucia ulgi w budżecie domowym przez gospodarstwa domowe, które skorzystały z wakacji kredytowych wśród respondentów, których sytuacja materialna pogorszyła się oraz nie pogorszyła się w ciągu ostatniego roku.

POSTRZEGANIE WAKACJI KREDYTOWYCH JAKO DAJĄCYCH ULGĘ BUDŻETOWI DOMOWEMU



A12. Czy wykorzystane wsparcie było ulgą w budżecie domowym?

G6. Jak ocenia Pan/Pani sytuację materialną Pana/Pani gospodarstwa domowego w porównaniu z sytuacją sprzed roku. Czy sytuacja Pana/Pani gospodarstwa domowego...

Umowy kredytu hipotecznego realizowane są średnio przez ponad dwadzieścia lat. Uwzględniając nasze wieloletnie doświadczenia można zaobserwować, że sektor bankowy przesadnie skupił się na oferowaniu produktów, które w chwili ich sprzedaży były głównie nastawione na zapewnienie niskiego kosztu ich obsługi (niską ratę). To był i de facto nadal jest główny element konkurencyjny/porównawczy ofert kredytów. Przykładem może być niestawny kredyt „Alicja”, wspomniane już kredyty indeksowane do walut obcych, czy bardzo popularne w Polsce kredyty oparte o zmienną stopę procentową. Warto dodać, że pod tym ostatnim względem Polska jest europejskim liderem. Tymczasem, perspektywa czasu i związanych z tym uwarunkowań rynkowych, czy gospodarczych powoduje, że produkty oparte o zmienną stopę procentową mogą być kosztowne, ich obsługa niepewna dla klienta, a w skrajnych przypadkach wręcz niebezpieczna. Trzeba zauważyć, że konstrukcja tych produktów zabezpiecza przed ryzykiem zmiany stopy bank, a obciąża klienta, który nie zawsze zdaje sobie sprawę, jakie mogą być z tym związane konsekwencje i jak ta zmienność (w przypadku wzrostu stóp procentowych) może utrudnić planowanie domowego budżetu. Często przekonuje się o tym dopiero w obliczu trudnej sytuacji gospodarczej. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.

Warto odnieść się do tego, jak Polacy dziś postrzegają produkty finansowe i kredyty hipoteczne. Dziś musi zmienić się paradygmat postrzegania klientów przez banki i banków przez konsumentów. Dotąd banki widziały klientów jako profesjonalnych konsumentów, świadomych ryzyk związanych z umową kredytową. Z kolei klienci patrzyli na banki czasem niemal jako na instytucje pożytku publicznego. Tymczasem są to instytucje, których celem jest zysk, co jest w pełni zrozumiałe. Analizując wyniki badania należy wskazać, że Polacy mają większą świadomość powagi i istotności umów kredytowych – i to jest wiadomością dobrą. Ta świadomość w długiej perspektywie pomoże w budowaniu dojrzałego i stabilnego sektora finansowego, pomoże samym konsumentom oraz bankom. – Michał Sas, dyrektor Wydziału Studiów i Analiz Biura Rzecznika Finansowego.

Świadomość i ocena wsparcia dla kredytobiorców oraz percepcja roli rządu

01 Świadomość i ocena istniejących mechanizmów wsparcia

Administracja publiczna i ustawodawca w ramach odpowiedzi na potrzeby Polaków w dobie niełatwej sytuacji gospodarczej przygotowali kilka mechanizmów wsparcia. Były to m.in. wakacje kredytowe oraz Fundusz Wsparcia Kredytobiorców. W ramach prowadzonych badań zapytano Polaków o świadomość funkcjonowania owych mechanizmów. Jak się okazało, świadomość ta jest bardzo różna.

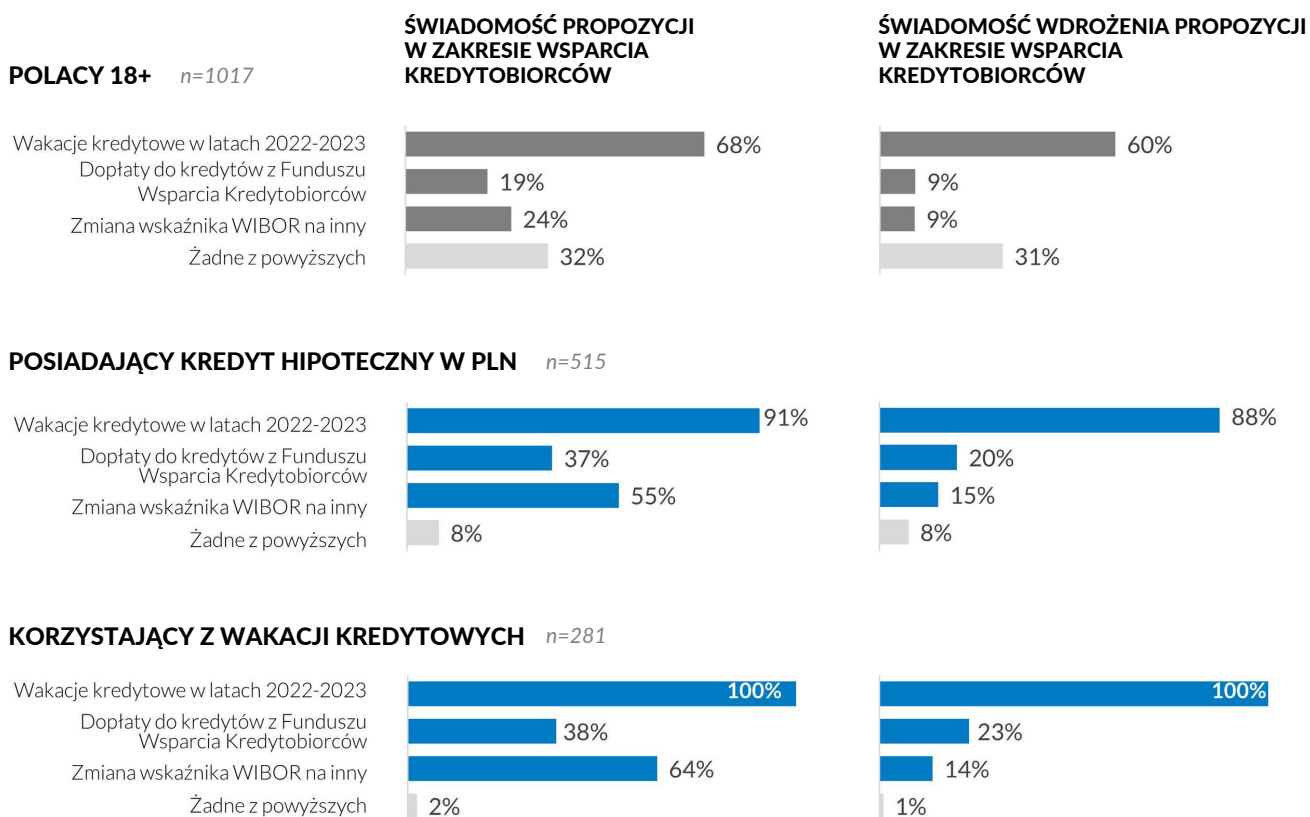
Najwięcej Polaków zdawało sobie sprawę z funkcjonowania mechanizmu, jakim są wakacje kredytowe, w przypadku innych mechanizmów wyniki były słabsze. Świadomość funkcjonowania mechanizmów wsparcia różniła się także w zależności od cech takich jak wykształcenie czy wielkość miejsca zamieszkania. Warto także zauważyć, że o mechanizmach wsparcia więcej wiedzieli ci, których sytuacja uległa zmianie w ostatnim okresie.

W ramach badania zapytano Polaków również o pomysł zastąpienia wskaźnika referencyjnego WIBOR innym wskaźnikiem (który istnieje od pewnego czasu w dyskusji publicznej).

Jakkolwiek nie sposób jednoznacznie stwierdzić, że istnieją obiektywnie korzystniejsze dla kredytobiorców wskaźniki, w wielu sytuacjach określany jest on potocznie jako forma wsparcia. W badaniu zastosowano to uproszczenie, zaliczając zastąpienie wskaźnika WIBOR do form wsparcia.

Dziś świadomość finansowa Polaków jest niestety niska. Widzimy to choćby w zakresie świadomości prawnej. Tym niemniej przeprowadzone badania pokazują, że obywatel, zmotywowany do refleksji nad jego osobistą sytuacją finansową zaczyna analizować jak można poprawić swoją sytuację. To pokazuje, że warto tworzyć impulsy, które zmotywują Polaków do wglębiania się w zagadnienia dotyczące sektora finansowego zanim będą do tego zmuszeni sytuacją osobistą. Jest to jeden z najważniejszych celów edukacyjnych, które stawia sobie Rzecznik Finansowy. – Michał Sas, dyrektor Wydziału Studiów i Analiz Biura Rzecznika Finansowego.

Rysunek 18: Świadomość mechanizmów wsparcia kredytobiorców.



A3. Czy słyszał/a Pan/Pani o następujących propozycjach rozwiązań administracji publicznej mających na celu złagodzenie skutków wzrostu rat kredytów?

A4. Które z nich według Pana/Pani zostały wprowadzone?

Wyniki badań pokazują wyraźnie, że potrzebna jest kampania informacyjna podnosząca świadomość istnienia i kształtu określonych form wsparcia. Należy także zauważyć, że często nawet jeżeli respondenci byli świadomi, że dane rozwiązanie istnieje w dyskusji publicznej, nie wiedzieli, że zostało już ono z sukcesem wdrożone.

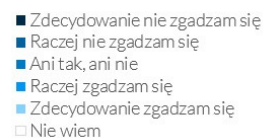
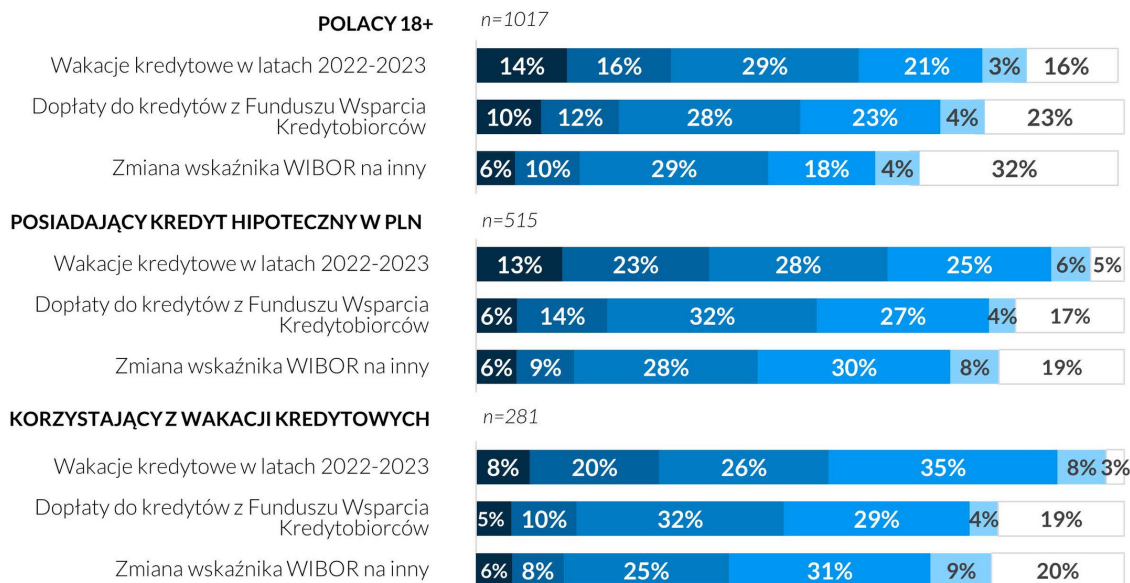
Mówiąc o działaniach edukacyjnych należy wskazać na poszerzone kompetencje Rzecznika Finansowego w tym obszarze, a także na zmiany w funkcjonowaniu Funduszu Edukacji Finansowej, który będąc po 1 stycznia 2023 w dyspozycji Ministra Finansów, także będzie realizować zadania związane z poszerzaniem wiedzy w zakresie finansów wśród Polaków. Ten fundusz już zaczyna funkcjonowanie, mamy nadzieję, że przysłuży się on budowie silnego sektora i wyedukowanego społeczeństwa. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.

Wszystkie trzy formy wsparcia zyskują akceptację co czwartego Polaka jako narzędzia łagodzącego skutki wzrostu rat kredytów. Wielu Polaków (45 - 61 proc.) nie potrafi jednoznacznie ocenić

tych narzędzi. Najwyższe negatywne oceny mają wakacje kredytowe mimo powszechnego ich wykorzystania.

Rysunek 19: Ocena kluczowych mechanizmów wsparcia jako łagodzących skutki wzrostu rat przez Polaków bez kredytu, Kredytobiorców oraz tych, którzy skorzystali z Wakacji Kredytowych.

OCENA NARZĘDZI JAKO ŁAGODZĄCYCH SKUTKI WZROSTU RAT KREDYTÓW



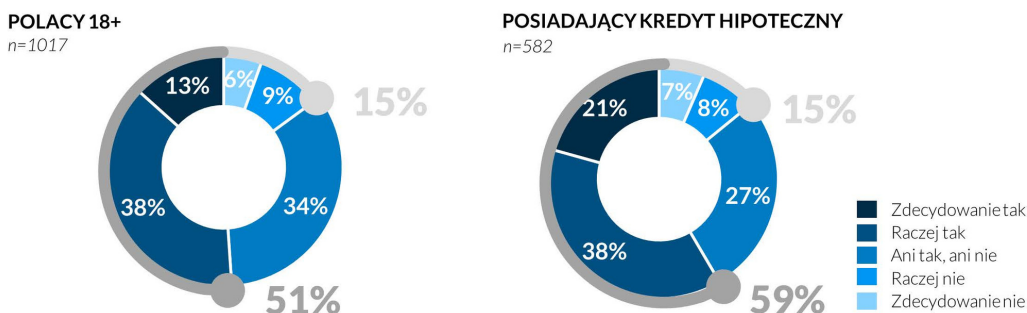
A7. Czy uważa Pan|Pani, że to dobre narzędzie łagodzenia skutków wzrostu rat kredytów

Znaczna liczba Polaków stwierdziła, że realizowane mechanizmy wsparcia powinny być kontynuowane. Pod tym względem szczególnie

duże poparcie (w grupie kredytobiorców) zyskały wakacje kredytowe.

Rysunek 20: Ocena potrzeby przedłużenia narzędzi wsparcia na kolejny rok przez wybrane grupy społeczne.

UTRZYMANIE DOTYCHCZASOWEGO WSPARCIA

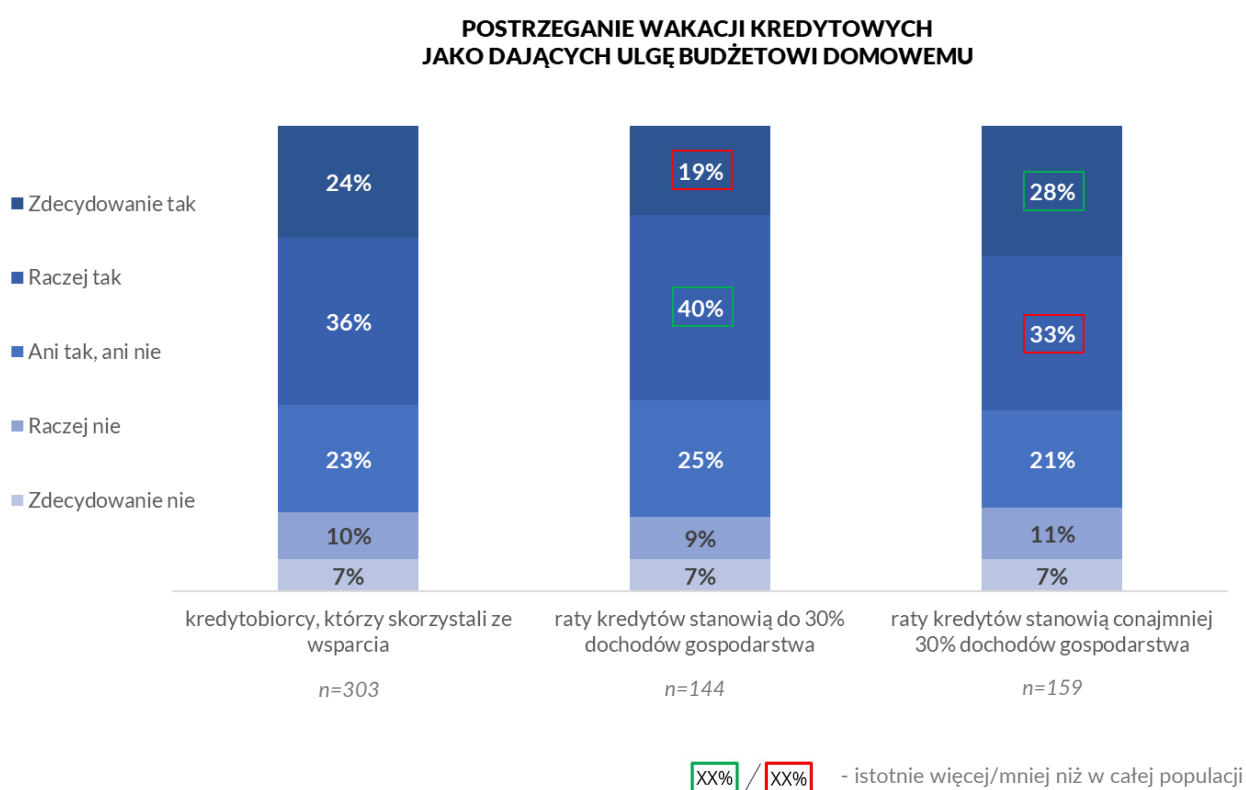


A13. Czy uważa Pani/Pani, że w kolejnym roku 2023 narzędzia służące łagodzeniu skutków wzrostu rat kredytów powinny zostać utrzymane?

Świadomość funkcjonowania wakacji kredytowych jest stosunkowo wysoka. Należy stwierdzić, że nazwa tego mechanizmu została dobrze przemyślana. Na podstawie przeprowadzonych przez nas ankiet widać, że nazwa ta zapadła ludziom w pamięć. Przy tym warto zauważyć, że pozytywna ocena tego mechanizmu wsparcia rośnie w tej grupie osób, która rzeczywiście skorzystała z owej formy wsparcia. 55 proc. badanych skorzystało z wakacji kredytowych, z czego aż 58 proc. przyznało, że wakacje te przy niosły ulgę dla budżetu domowego. – Małgorzata Olszewska, Agencja Badawcza 4P.

Kredytobiorcy pytani o ocenę własnej percepcji ulgi finansowej, jaką przyniosło wsparcie, w większości przypadków odpowiadali, że jest ona odczuwalna, a nawet znaczna i tym bardziej odczuwalna, im większym procentowym obciążeniem dla budżetu domowego jest rata kredytu (Rysunek 21). Ogółem można stwierdzić, że rozpoznawalność i ocena mechanizmów są pozytywne. Widać to szczególnie w kontekście wakacji kredytowych.

Rysunek 21: Percepcja odczucia ulgi w budżecie domowym dzięki otrzymanemu wsparciu wśród kredytobiorców, którzy z niego skorzystali – ogółem i w zależności od obciążenia gospodarstwa domowego ratą kredytu.



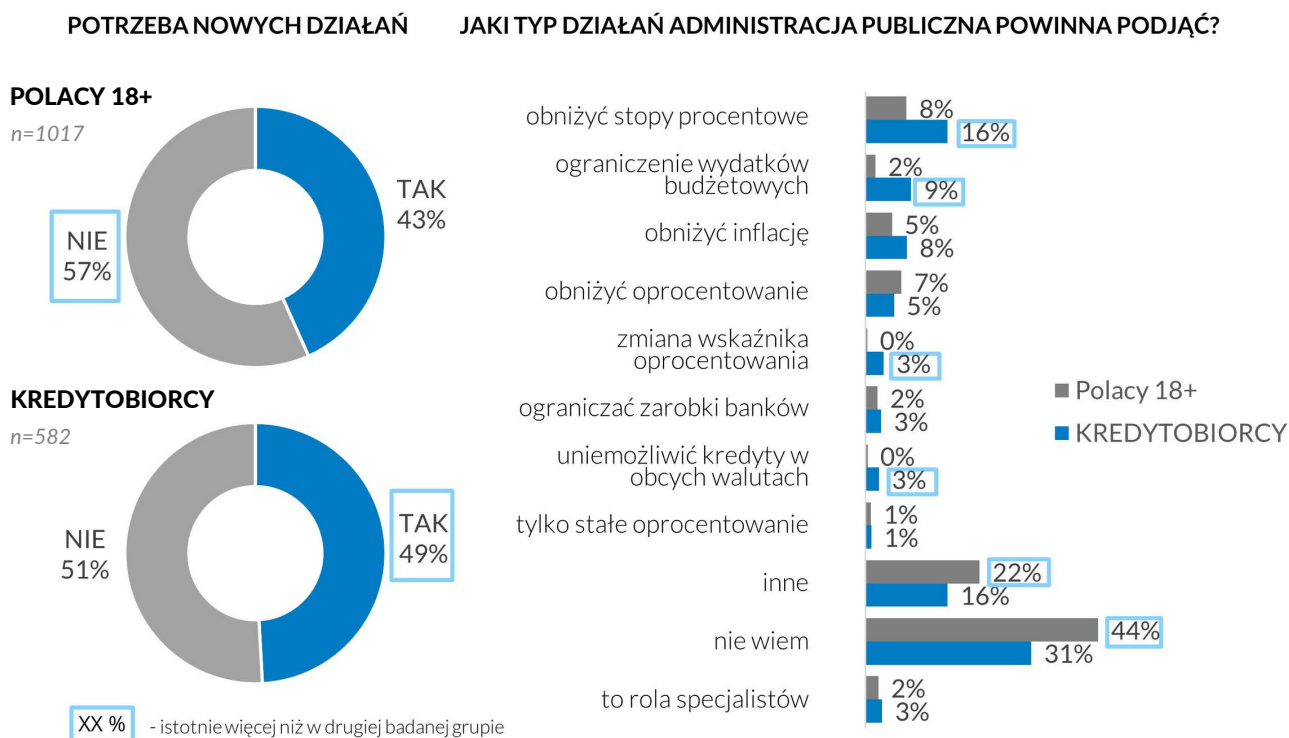
A12. Czy wykorzystane wsparcie było ulgą w budżecie domowym?

Oczekiwania wobec państwa co do kształtu rynku kredytów hipotecznych oraz działań wspierających kredytobiorców

Wznosząc dyskusję na wyższy poziom – działania państwa na rynku kredytów hipotecznych – zapytaliśmy o to, czy ustawodawca lub administracja powinni podjąć dodatkowe działania w celu wsparcia kredytobiorców.

43 proc. Polaków wskazuje taką potrzebę. Spontaniczne odpowiedzi respondentów wskazują na kilka preferowanych form wsparcia.

Rysunek 22: Potrzeba nowych działań i propozycje respondentów.



A14. Czy uważa Pan/Pani, że administracja publiczna powinna podejmować inne, niewymienione powyżej działania, aby złagodzić skutki wzrostu rat kredytów?

A14a. Jakież?

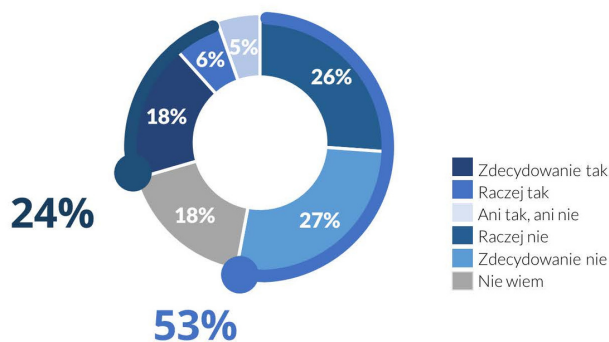
W ramach badania kredytobiorcy zostali również poproszeni o zdanie na temat propozycji polegającej na możliwości obniżenia rat kredytu w zamian za wydłużenie okresu kredytowania,

bez konieczności ponownej weryfikacji zdolności kredytowej. 24 proc. respondentów odniosło się do tego konceptu pozytywnie.

Rysunek 23: Nastawienie kredytobiorców do nowej propozycji mechanizmu wsparcia.

Testowana propozycja:

Możliwość obniżenia miesięcznej raty kredytu, której skutkiem byłoby wydłużenie czasu spłaty i wzrost łącznej kwoty do spłacenia, bez konieczności ponownej weryfikacji zdolności kredytowej.



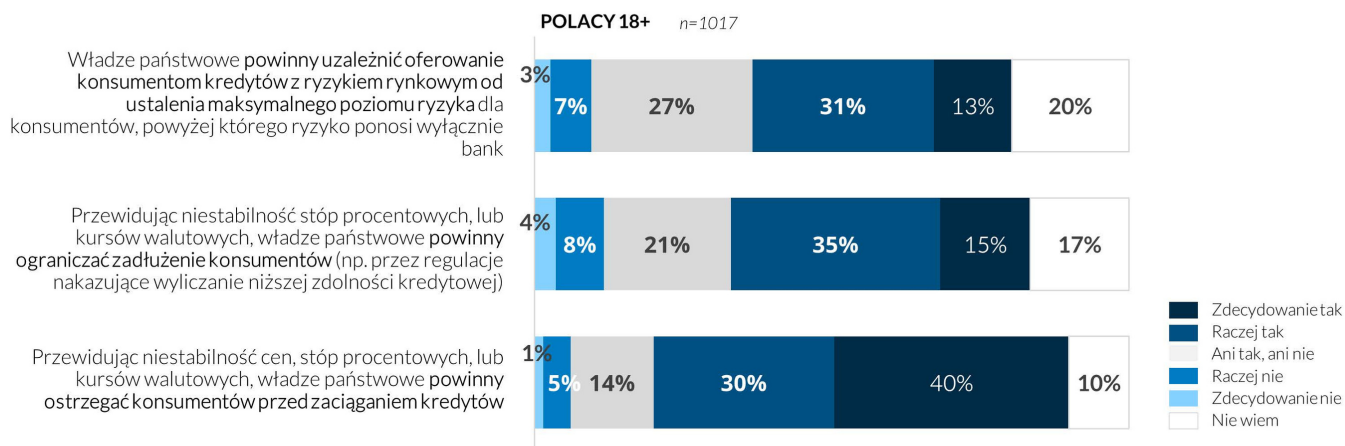
A15. Czy chciałby Pan/Pani, aby Pana/Pani rata miesięczna została obniżona, ale skutkiem byłoby wydłużenie czasu spłaty i wzrost łącznej kwoty do spłacenia, bez konieczności ponownej weryfikacji zdolności kredytowej?

Na pytanie o jeszcze bardziej ogólną perspektywę roli państwa na rynku kredytów hipotecznych, znacząca większość Polaków (70 proc.) oświadczyła, że władze państwowe powinny ostrzegać konsumentów przed ryzykiem związanym z zaciąganiem kredytów. Połowa Polaków jest zdania, że władze państwowe powinny

ograniczać poziom zadłużania się konsumentów. Postawy wśród kredytobiorców są zbliżone. 44 proc. Polaków i 55 proc. kredytobiorców jest zdania, że należy narzucić bankom oferowanie rozwiązań kredytowych, w których część ryzyka rynkowego ponoszą banki.

Rysunek 24: Wypowiedzi respondentów nt. roli państwa w ustalaniu regulacji dotyczących kredytów i działań wspierających.

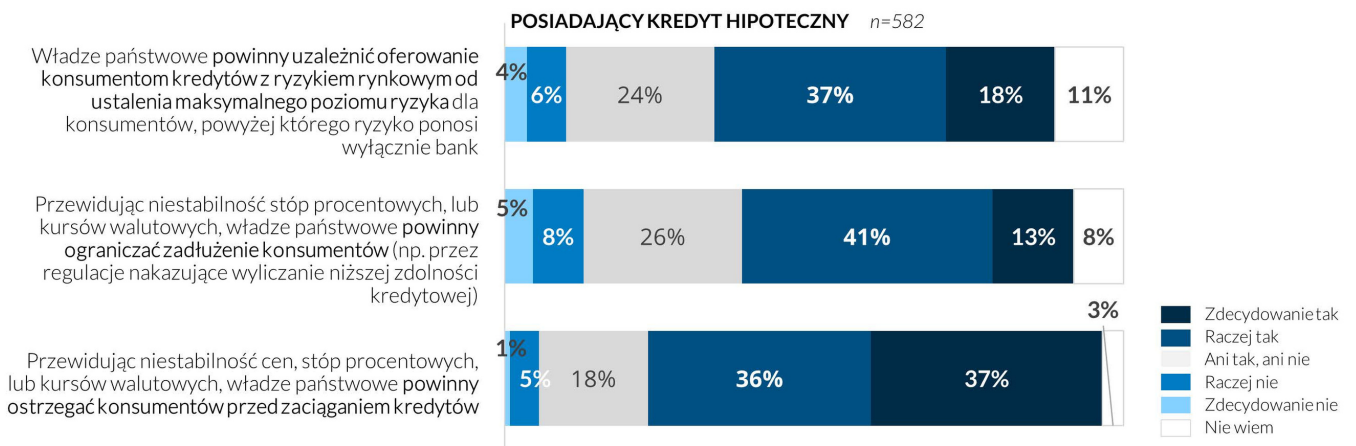
Postawy dotyczące roli państwa w ustalaniu regulacji dotyczących kredytów i działań wspierających



P0. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

Rysunek 24: część 2.

Postawy dotyczące roli państwa w ustalaniu regulacji dotyczących kredytów i działań wspierających



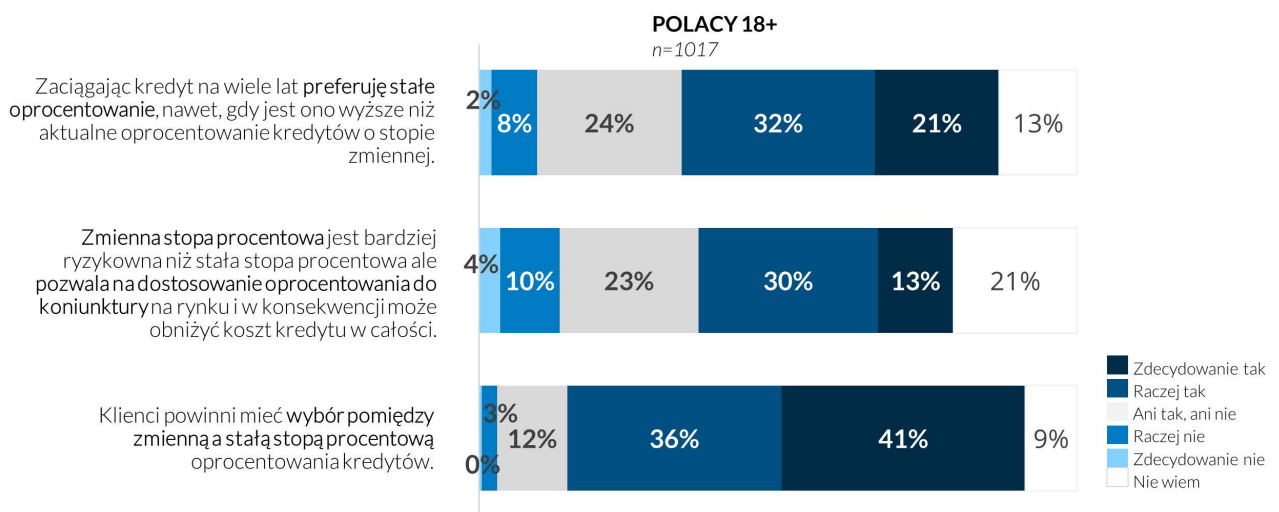
P0. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

77 proc. Polaków i 84 proc. kredytobiorców uważa, że klienci powinni mieć wybór sposobu oprocentowania kredytu (stałe vs. zmienne). Połowa Polaków i nieco mniej kredytobiorców preferuje stałe oprocentowanie (nawet jeśli jest wyższe, niż oprocentowanie zmienne) kredytów.

Jednocześnie, 43 proc. Polaków i 55 proc. osób posiadających kredyt zgadza się z opinią, że zmienna stopa, choć bardziej ryzykowna, pozwala na większe dostosowanie produktu kredytowego do koniunktury i osiągnięcie finalnie niższych kosztów kredytu.

Rysunek 25: Wypowiedzi respondentów nt. preferencji dot. zmiennej lub stałej stopy procentowej.

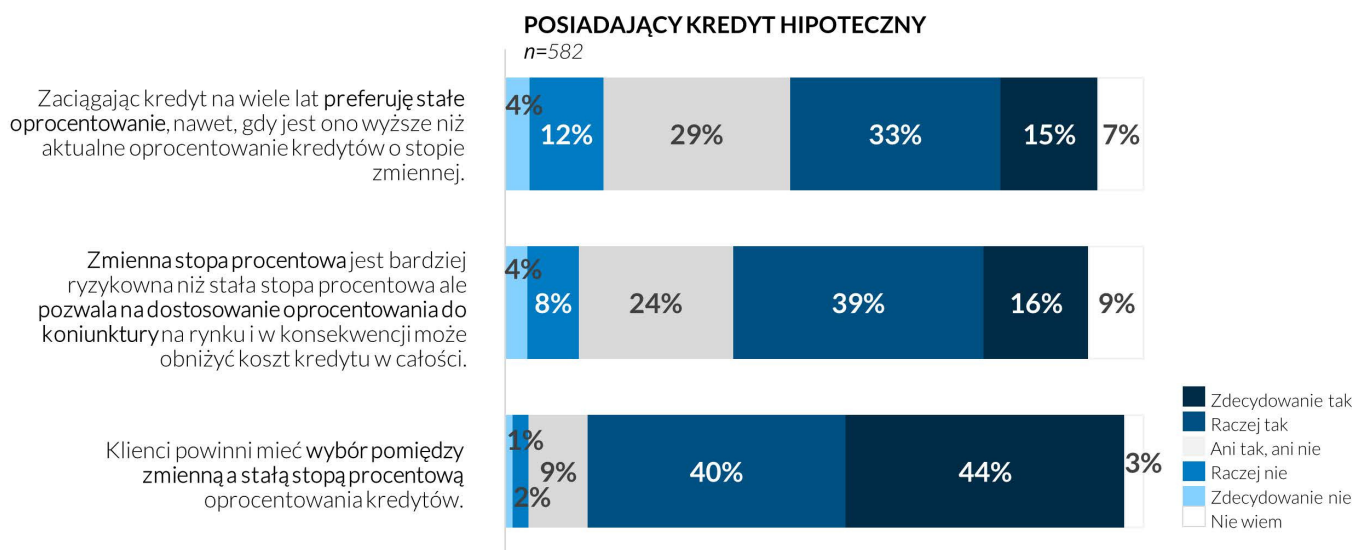
POSTAWY DOTYCZĄCE ZMIENNEJ VS. STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ



P0. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

Rysunek 25: część 2.

POSTAWY DOTYCZĄCE ZMIENNEJ VS. STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ



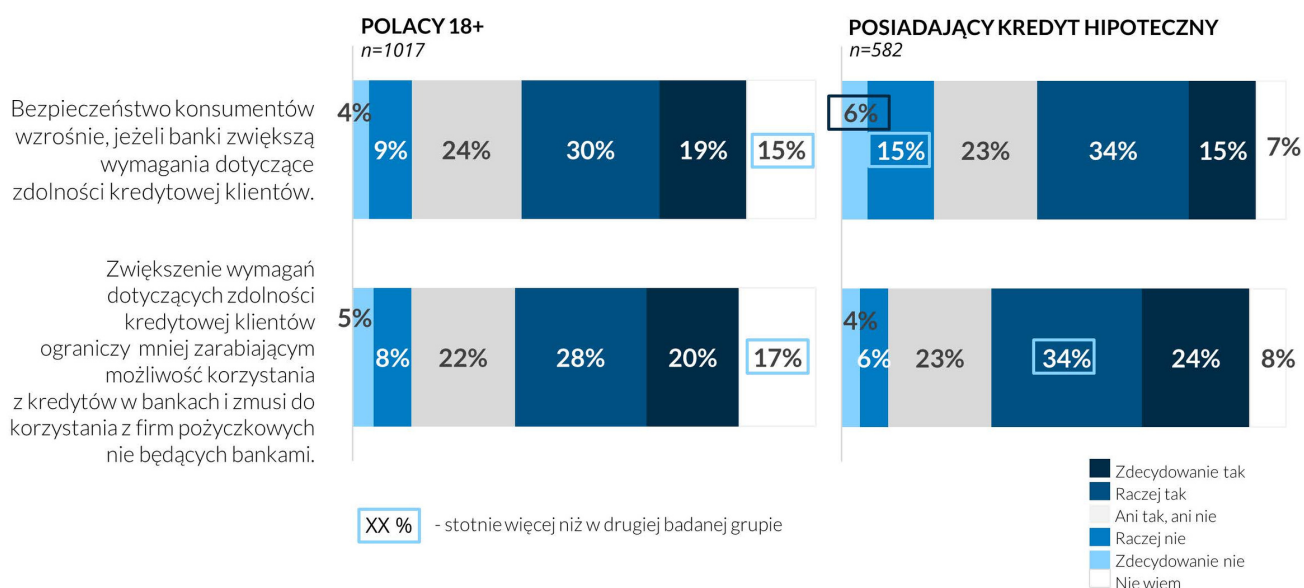
P0. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

Niemal połowa Polaków i kredytobiorców jest zdania, że zwiększenie wymagań dotyczących zdolności kredytowej wpłynie na wzrost bezpieczeństwa konsumentów.

Niemal połowa Polaków i 58 proc. posiadaczy kredytów jest zdania, że ograniczy to mniej zarabiającym możliwość korzystania z ofert banków i zmusi ich do korzystania z pozabankowych firm pożyczkowych.

Rysunek 26: Wypowiedzi respondentów dot. zasad wyznaczania zdolności kredytowej.

POSTAWY DOTYCZĄCE ZASAD WYZNACZANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ

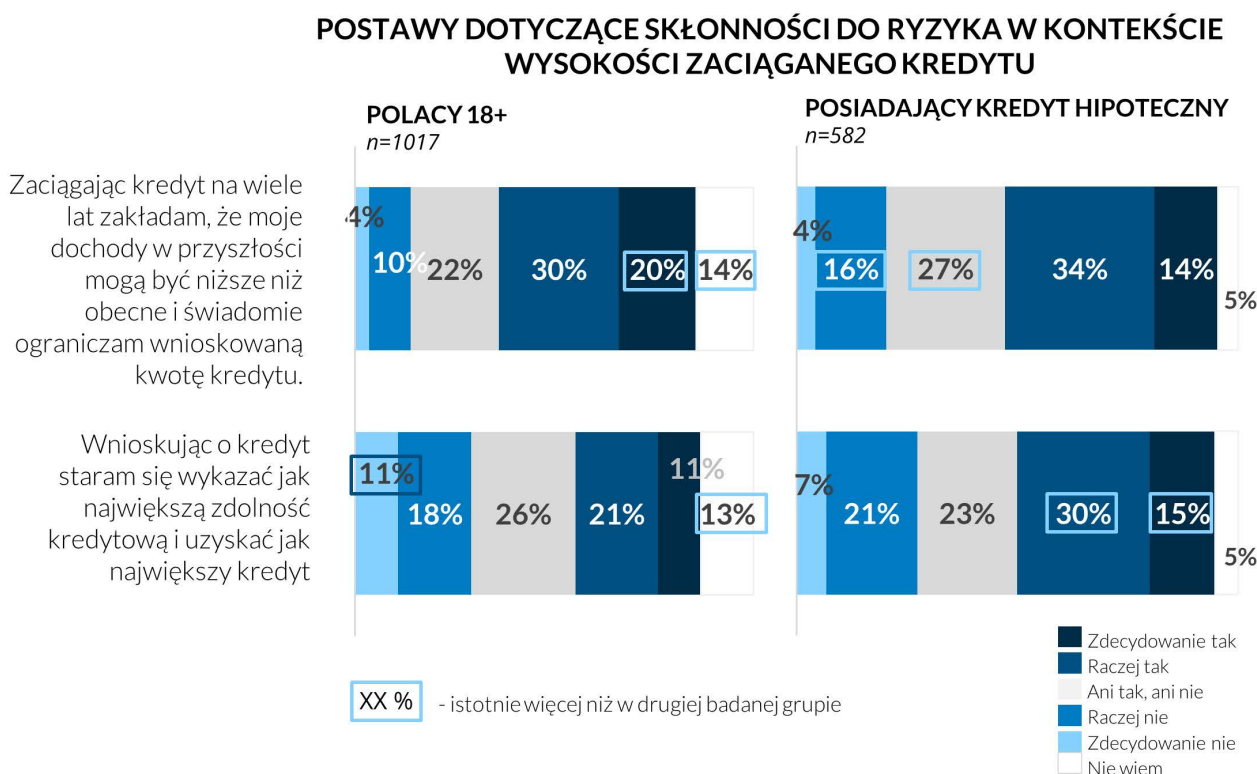


P0. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

W ramach ankiety zapytano również o apetyt na ryzyko kredytowe potencjalnych i obecnych kredytobiorców. 58 proc. Polaków i 48 proc. kredytobiorców hipotecznych ostrożnie podchodzi do ryzyka kredytowego, ograniczając wnioskowaną kwotę kredytu.

Równocześnie 45 proc. osób posiadających już kredyt hipoteczny stara się wykazać jak największą zdolność kredytową, aby zwiększyć kwotę dostępnego kredytu. Podobną postawę reprezentuje co 3. Polak.

Rysunek 27: Wypowiedzi respondentów dot. skłonności do ryzyka w kontekście wysokości zaciąganego kredytu.



PO. Na ile zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami

Co 3. Polak i 41 proc. posiadaczy kredytów hipotecznych uważa, że w sytuacji znaczącego wzrostu stóp procentowych każdy kredytobiorca powinien otrzymać wsparcie. Na drugim biegunie jest 15 proc. Polaków i 12 proc. kredytobiorców, którzy są zdania, że nikt nie

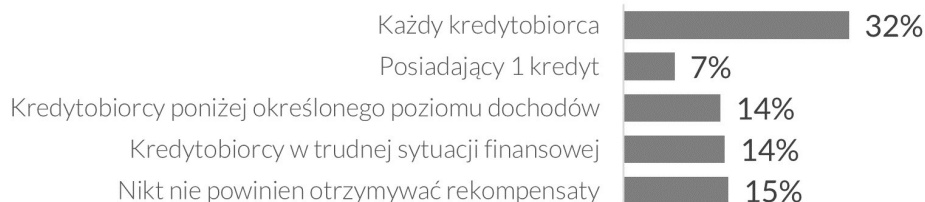
powinien otrzymać wsparcia. Zdaniem 45 proc. Polaków odpowiedzialność za wzrost raty powyżej wyznaczonej zdolności kredytowej powinien ponieść bank, zdaniem 22 proc. państwo i zdaniem 9 proc. - sam konsument.

Rysunek 28: Spodziewany rozkład wsparcia i odpowiedzialności w przypadku drastycznego wzrostu kosztów kredytu.

KTO POWINIEN OTRZYMAĆ WSPARCIE

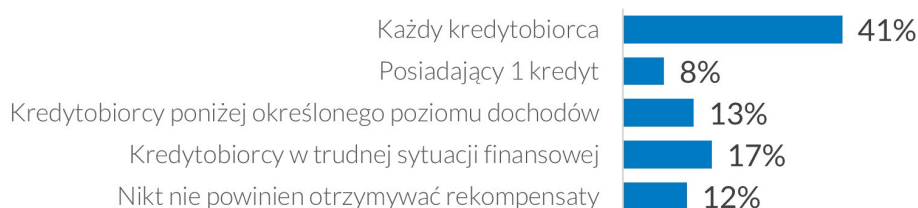
POLACY 18+

n=1017



POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY

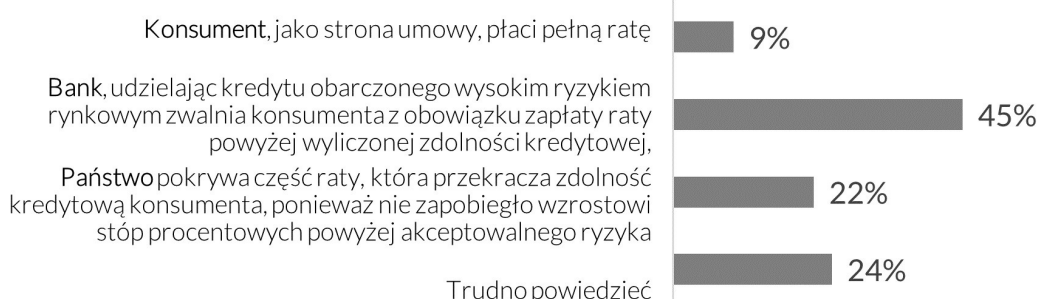
n=582



KTO POWINIEN PONIEŚĆ KONSEKWENCJE FINANSOWE WYSOKIEGO WZROSTU RATY POWYŻEJ WYLICZONEJ ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ

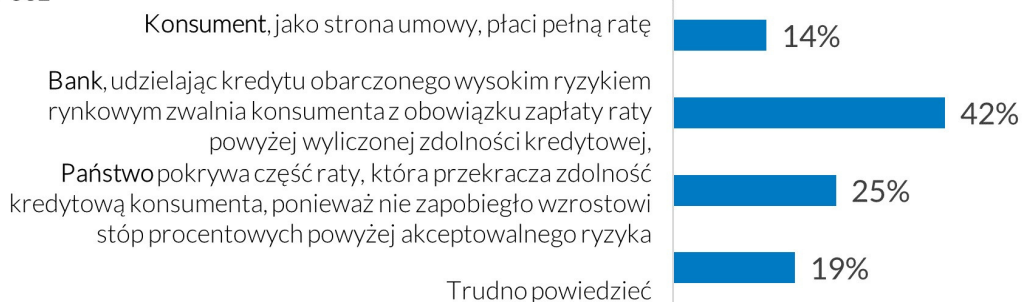
POLACY 18+

n=1017



POSIADAJĄCY KREDYT HIPOTECZNY

n=582



R1. W przypadku znaczącego wzrostu stóp procentowych i konsekwencji dużego wzrostu wysokości raty (np. dwukrotnie) wsparcie powinien otrzymać R2. Jeżeli wysokość raty kredytu wzrośnie powyżej wyliczonej wcześniej zdolności kredytowej, to konsekwencję finansową za to powinien ponieść

Warto wspomnieć, że kompetencje Rzecznika Finansowego w obliczu ostatnich nowelizacji ustawy uległy poszerzeniu. Rzecznik będzie mógł inicjować lub wstępować do każdego postępowania cywilnego, jeżeli będzie tego wymagała ochrona klienta. Warto też zaznaczyć, że zwiększeniu uległa wysokość kar, jakie może nakładać Rzecznik. Od teraz będzie to nawet do miliona złotych. To szerokie kompetencje, które pomogą jeszcze lepiej wyznaczyć na rynku pewne standardy obsługi klientów i tym samym dbać interesy jego słabszych uczestników. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.

W przestrzeni publicznej diskutowany jest pomysł, by instytucje państwowe miały regulować kształt umów kredytowych. Pytaniem otwartym w tym kontekście pozostaje czy możliwe jest zidentyfikowanie i usunięcie a priori wszystkich ryzyk, w szczególności tych które mogą się urzeczywistnić w późniejszym okresie. Niezależnie od odpowiedzi na powyższe pytanie ważne jest, by obywatele byli świadomi zagrożeń, by mogli rozpoznawać sami instrumenty finansowe obciążone większym ryzykiem, niezależnie od stopnia uregulowania danego instrumentu przez państwo. – Michał Sas, dyrektor Wydziału Studiów i Analiz Biura Rzecznika Finansowego.



IV Wnioski

Główne wnioski z przeprowadzonych badań przedstawiają się następująco:

- Świadomość narzędzi wspierających kredytobiorców proponowanych przez administrację publiczną jest bardzo wysoka wśród kredytobiorców. Wśród ogółu dorosłych Polaków niższa, ale wakacje kredytowe zna aż 2/3 Polaków. Komunikacja w tym zakresie okazała się skuteczna.
- Wdrożone narzędzia wsparcia kredytobiorców: wakacje kredytowe oraz dopłaty do kredytów z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców są dobrze oceniane przez co 4. Polaka i około 1/3 kredytobiorców hipotecznych jako łagodzące skutki wzrostu rat. Bardzo duża grupa Polaków 45-61 proc. nie potrafi ich ocenić, wśród kredytobiorców ponad 30 proc. Nadal dobrej komunikacji wymaga wyjaśnienie zasad ich działania.
- Wypracowanie i wprowadzenie w życie wskaźnika alternatywnego do WIBOR, jest wskazywane jako zasadne przez 22 proc. Polaków i 38 proc. kredytobiorców posiadających kredyt hipoteczny.
- 55 proc. uprawnionych kredytobiorców skorzystało z wakacji kredytowych, 58 proc. z nich twierdzi, że była to dla nich ulga w budżecie domowym.
- Połowa Polaków i 59 proc. kredytobiorców kredytów hipotecznych jest za kontynuacją obecnego wsparcia ze strony państwa. Ponad 40 proc. uważa, że państwo powinno podjąć dodatkowe działania celem poprawy sytuacji na rynku kredytów hipotecznych. Wśród najczęściej wskazywanych jest obniżenie stóp procentowych, obniżenie wydatków budżetowych, ograniczenie inflacji.
- 27 proc. Polaków i 38 proc. posiadaczy kredytów hipotecznych obawia się zaciągania nowych zobowiązań finansowych, kredytowych i pożyczek.
- W przypadku kłopotów finansowych tylko 3 proc. Polaków i 5 proc. kredytobiorców hipotecznych wykazuje zainteresowanie kredytem w celu pokrycia niedoborów finansowych w obecnej trudnej dla gospodarstw domowych sytuacji wzrostu kosztów.

Ministerstwo Finansów dba o to, aby w sferze edukacji pojawiały się kwestie dotyczące rynku finansowego. Dotyczy to zwłaszcza klientów rynku finansowego, którzy rozpoczęli karierę zawodową w latach dziewięćdziesiątych. Pokolenie to miało najmniejszy dostęp do edukacji z zakresu rynków finansowych – jeszcze nie było jej w podstawie programowej dla szkół. Dzięki staraniom m.in. Ministerstwa Finansów podstawa programowa dla szkół obejmuje obecnie sprawy związane z rynkiem finansowym. Warto zauważyć także, że w ustawie określającej uprawnienia i obowiązki Rzecznika Finansowego znajdują się zobowiązania tej instytucji do promowania edukacji finansowej. To niezwykle istotne zadanie. Jako Ministerstwo Finansów cieszymy się, że ta instytucja wspiera i nadal będzie wspierać finansową edukację Polaków. – Katarzyna Przewalska, dyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego, Ministerstwo Finansów.

Tym badaniem włączamy się w publiczną debatę prowadzoną wśród przedstawicieli sektora bankowego, organizacji reprezentujących klientów, a także naukowców i ekspertów branżowych, a dotyczącą wypracowania najbardziej optymalnego modelu rynku kredytów hipotecznych. Niezależnie od tego kto dyskutuje na ten temat, priorytetem jest bezpieczeństwo klientów. Ale co to dokładnie oznacza? Uwzględniając naszą działalność, w tym doświadczenia procesowe, mogę wskazać trzy obszary. Po pierwsze, oferta kredytowa musi uwzględniać różne potrzeby klientów, ale jednocześnie klienci powinni otrzymywać produkt dopasowany do swoich potrzeb. Należy unikać sytuacji, w których po pewnym czasie klient dochodzi do wniosku, że otrzymał inny produkt niż ten, który chciał. Po drugie, w procesie sprzedaży banki powinny nie tylko pouczać i informować klientów o ryzykach kredytowych. Ta aktywność powinna iść dalej. Trybunał Sprawiedliwości UE wskazywał, że klient powinien w pełni rozumieć warunki długotrwałych umów kredytowych i mieć świadomość ryzyk z tym związanych. Po trzecie, jeżeli zaistnieje problem na rynku finansowym, klient powinien mieć zapewnione odpowiednie wsparcie takich organów jak Rzecznik Finansowy. Podejście sektora także powinno ulec zmianie. Powinno być to podejście koncyliacyjne, nie konfrontacyjne. W przeciwnym bowiem wypadku koszty długotrwałych sporów będzie ponosić także sektor finansowy. Przykładem może być choćby kwestia kredytów indeksowanych do walut obcych, czy też proporcjonalnego zwrotu prowizji przy wcześniejszej spłacie kredytu konsumenckiego. – Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego.



Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl