

Krzysztof Waliszewski

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu
e-mail: krzysztof.waliszewski@ue.poznan.pl

**KTO POWINIEN PŁAĆ POŚREDNIKOWI
KREDYTU HIPOTECZNEGO – BANK CZY KLIENT?
PRZYCZYNEK DO DYSKUSJI
NA KANWIE IMPLEMENTACJI DYREKTYWY
HIPOTECZNEJ W POLSCE**

**WHO SHOULD PAY THE MORTGAGE
CREDIT INTERMEDIARY – A BANK OR CLIENT?
CONTRIBUTION TO THE DISCUSSION
ON THE BASIS OF THE MORTGAGE
CREDIT DIRECTIVE IMPLEMENTATION IN POLAND**

DOI: 10.15611/nof.2017.1.07

JEL Classification: D18, G21, G23

Streszczenie: Celem artykułu jest przedstawienie istoty i skali działania pośredników kredytu hipotecznego w Polsce oraz dwóch metod ich wynagradzania (prowizja od banku, wynagrodzenie od klienta). Hipoteza artykułu brzmi następująco: pośrednicy kredytu hipotecznego w Polsce powinni być wynagradzani w postaci prowizji od banków, a wynagrodzenie od klientów powinno dotyczyć wyłącznie doradców kredytu hipotecznego. W artykule wykorzystano badania klientów pośredników kredytowych przeprowadzone na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce i ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych przez Dom Badawczy Maison oraz na zlecenie Związku Firm Doradztwa Finansowego przez Kantar TNS. Ponadto przedstawiono autorskie porównanie wad i zalet metod wynagradzania pośredników kredytowych z punktu widzenia banku, pośrednika kredytowego i klienta.

Słowa kluczowe: pośrednictwo kredytowe, dyrektywa hipoteczna, wynagrodzenie pośrednika kredytowego, doradztwo kredytowe.

Summary: The aim of the article is to present the nature and scale of mortgage brokers activity in Poland and two methods of remuneration (commission from the bank, remuneration from the customer). The hypothesis of the article reads as follows: mortgage brokers in Poland should be rewarded in the form of commissions from banks to reward from customers should only refer to mortgage advisors as a strictly defined group of professionals in the mortgage market operating on behalf of a client and paid by him. The article uses customer research credit intermediaries commissioned by the Conference of Financial Companies in Poland (KPF) and ANG Cooperative Credit Advisors by Maison Research House and on behalf of the

Association of Financial Advisors (ZDFD) by Kantar TNS. In addition the author compared the advantages and disadvantages of methods of remuneration of intermediaries of credit from the point of view of the bank, credit intermediary and the customer.

Keywords: credit intermediation, mortgage credit directive (MCD), remuneration of credit intermediary, credit advisory.

1. Wstęp

Pośrednictwo kredytowe w obszarze kredytów detalicznych – konsumpcyjnych i hipotecznych stało się nieodłącznym elementem rynku kredytowego w Polsce, ponieważ rozwija się wraz z tym rynkiem od początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku. Początkowo branża rozwijała się żywiołowo z oddolnych inicjatyw przedsiębiorstw handlowych i małych banków o zasięgu lokalnym, budujących własne systemy sprzedaży ratalnej sprzętu RTV-AGD, by następnie uzyskać ogólnopolski zasięg działania i zainteresowanie dużych sieciowych banków komercyjnych. Związki handlowe banków i pośredników kredytowych rozszerzały się na związki kapitałowe, a na bazie doświadczenia, wiedzy, klientów pośredników budowano banki *consumer finance* (Lukas Bank, Eurobank, AIG Bank, Dominet Bank) [Waliszewski 2010]. Wraz z transformacją rynku kredytowego zmieniała się również branża pośrednictwa kredytowego. Jednym z najważniejszych aspektów tej transformacji jest regulacja pośrednictwa kredytowego – począwszy od przepisów o outsourcingu bankowym obowiązujących od maja 2004 r. przez ustawę o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r. aż po ustawę o kredycie hipotecznym (projekt). Pierwszy akt prawny wynikał z analizy zagrożeń związanych z outsourcingiem bankowym dokonanej przez GINB w 2001 r. [Olszak 2006], a dwie ostatnie regulacje mają swoje źródło w prawodawstwie europejskim – dyrektywie o kredycie konsumenckim (CCD, *Consumer Credit Directive*) oraz dyrektywie o kredycie hipotecznym (MCD, *Mortgage Credit Directive*). W toku prac nad implementacją dyrektywy MCD w Polsce, która powinna być zaimplementowana do polskiego porządku prawnego do marca 2016 r., pojawiła się dyskusja nad modelem wynagradzania pośredników kredytu hipotecznego¹. Celem artykułu jest przedstawienie istoty i skali działania pośredników kredytu hipotecznego w Polsce oraz dwóch metod ich wynagradzania (prowizja od banku, wynagrodzenie od klienta). Hipoteza artykułu brzmi następująco: pośrednicy kredytu hipotecznego w Polsce powinni być wynagradzani w postaci prowizji od banków, a wynagradzanie od klientów powinno dotyczyć wyłącznie doradców kredytu hipotecznego.

¹ Więcej na temat implementacji dyrektywy hipotecznej w Polsce zob. także w [Waliszewski 2016].

2. Istota pośrednictwa kredytowego w obszarze kredytów detalicznych

Pośrednictwo kredytowe jest elementem pośrednictwa finansowego, polegającego na transferze kapitału (siły nabywczej) w gospodarce od podmiotów nadwyżkowych do deficytowych z wykorzystaniem instytucji finansowych (pośredników finansowych *sensu stricto*), które można podzielić na bankowych i niebankowych pośredników finansowych. Polega na pełnieniu przez przedsiębiorców funkcji pośredników między klientami indywidualnymi, najczęściej konsumentami, a bankami przy zawieraniu umów o kredyt konsumpcyjny lub hipoteczny, a pośrednicy nie są stronami umów, tylko ułatwiają zawieranie kontraktów finansowych (w tym sensie zaliczają się do pośredników finansowych *sensu largo*) [Kochaniak 2015]. Pośrednictwo kredytowe jest przykładem outsourcingu bankowego, obejmuje zlecenie przez banki pośrednikom wykonywania czynności faktycznych i prawnych związanych z działalnością kredytową. Pośrednicy kredytowi stali się dla banków ważnym elementem ich kanałów dystrybucji w ramach stosowanej strategii wielokanałowości (*multi-channelling*), wykazując przewagę nad bezpośrednimi kanałami dystrybucji. Korzystanie z usług pośredników to dla banków istotne rozszerzenie sieci sprzedaży i zwiększenie możliwości docierania do potencjalnych klientów bez ponoszenia dodatkowych nakładów na budowę oddziałów lub innych punktów obsługi klientów [Okrański 2007]. Jak zauważa I.D. Czechowska [2012], outsourcing jest innowacyjnym rozwiązaniem, które umożliwia zwiększenie efektywności uczestników rynku kredytowego wobec wielu wyzwań, jakim muszą stawić czoła. Banki podejmują trwałą współpracę z firmami pośrednictwa kredytowego, gdy z rachunku ekonomicznego wynika, że koszty prowizji są niższe niż nakłady na budowę i rozwój własnej sieci sprzedaży [Ancyparowicz 2009]. Pośrednicy kredytowi są szczególnie ważni dla banków mniejszych i niszowych, nieposiadających rozległej sieci placówek bankowych. Znaczenie tzw. długich kanałów dystrybucji, jak określa się kanały pośrednie, jest szczególnie duże w określonych segmentach rynku *consumer finance*, np.: kredytów ratalnych i gotówkowych oraz na rynku kredytów hipotecznych. A. Barembruch wyróżnia cztery modele współpracy pośredników kredytowych z bankami: współpraca z tzw. partnerami sprzedaży (handlowymi), współpraca z niezależnymi pośrednikami kredytowymi, współpraca oparta na własnej sieci pośredników kredytowych i współpraca na zasadzie franczyzy [Barembruch 2007]. Współpraca pośredników kredytowych i banków przynosi korzyści zarówno bankom i pośrednikom, jak i klientom, wiąże się również z określonymi zagrożeniami, w tym szczególnie dla konsumentów korzystających z usług pośredników kredytowych.

Najważniejsze korzyści pośrednictwa kredytowego są następujące [Sidor 2011]:

- z punktu widzenia banku: redukcja kosztów, poprawa wskaźników finansowych związana np. z redukcją zatrudnienia, większa elastyczność w dostosowaniu się do zmian warunków działania;

- z punktu widzenia pośrednika kredytowego: atrakcyjne systemy prowizyjne, zwiększenie obrotów i zysków, poprawa płynności finansowej;
 - z punktu widzenia klienta: łatwy dostęp do usług kredytowych, krótki okres oczekiwania na kredyt, zwiększenie przejrzystości usług.
- Najważniejsze zagrożenia pośrednictwa kredytowego to [Sidor 2011]:
- z punktu widzenia banku: groźba utraty kontroli nad pośrednikiem, zła jakość usług świadczonych przez pośrednika, naruszenie tajemnicy bankowej;
 - z punktu widzenia klienta: czasami droższa usługa, ryzyko uzyskania kredytu na przeciętnych warunkach.

W tabeli 1 zawarto przegląd legalnych (normatywnych) definicji pośrednika kredytowego ze wskazaniem kwestii wynagradzania w ujęciu przepisów polskich i europejskich. Pośrednikiem kredytowym jest zatem przedsiębiorca, który za wynagrodzeniem wykonuje na zlecenie banku czynności faktyczne i prawne związane z działalnością kredytową – informuje klienta o ofercie kredytu konsumenckiego lub hipotecznego, wspomaga go w kompletowaniu wniosku kredytowego oraz może zawierać z klientem w imieniu i na rzecz banku umowę kredytu. Co do wynagrodzenia, to określono, że może ono być w formie pieniężnej lub każdej innej uzgodnionej formie korzyści finansowej z wyjątkiem ustawy o kredycie konsumenckim, gdzie wskazano, że pośrednik uzyskuje korzyści majątkowe, a szczególnie wynagrodzenie od konsumenta.

Jednocześnie zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe o outsourcingu bankowym, obowiązującymi od 1 maja 2004 r., bank może, w drodze umowy zawartej na piśmie, powierzyć przedsiębiorcy lub przedsiębiorcy zagranicznemu wykonywanie w imieniu i na rzecz banku pośrednictwa w zakresie czynności bankowych zastrzeżonych dla banków (*sensu stricto*), niezastrzeżonych dla banków (*sensu largo*) oraz innych czynności wykonywanych przez banki (operacji bankowych) na podstawie umowy agencyjnej [Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.]. Istotne rozwinięcie przepisów dotyczących outsourcingu przyniosła nowela Prawa bankowego z 2011 roku. Nowe możliwości dla banków stworzyło wyraźne dopuszczenie przez ustawodawcę tzw. podoutsourcingu z wprowadzeniem odpowiedniego zwolnienia z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej względem dalszego zleceńbiorky. W sposób bezpośredni dopuszczono także powierzenie podmiotom zewnętrznym m.in. windykacji należności banku, wciąż jednak nie wprowadzając definicji tego pojęcia. Złagodzone również wymogi regulacyjne, znosząc szczególnie obowiązek zawiadamiania KNF o zamiarze zawarcia umowy outsourcingowej z przedsiębiorcą krajowym [Polaczek 2017].

Z kolei zgodnie z kodeksem cywilnym przez umowę agencyjną przyjmujący zlecenie (agent) zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, do stałego pośredniczenia, za wynagrodzeniem, przy zawieraniu z klientami umów na rzecz dającego zlecenie przedsiębiorcy (agencja pośrednicząca) albo do zawierania ich w jego imieniu (agencja przedstawicielska). Do zawierania umów w imieniu dającego zlecenie oraz do odbierania dla niego oświadczeń agent jest uprawniony

Tabela 1. Przegląd legalnych (normatywnych) definicji pośrednika kredytowego ze wskazaniem kwestii wynagradzania – ujęcie polskie i europejskie

| Kredyt | Źródło definicji | Definicja |
|--------------------|---|---|
| Kredyt konsumencki | Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG – Dyrektywa CCD | Pośrednik kredytowy oznacza osobę fizyczną lub prawną, która nie działa w charakterze kredytodawcy i która w ramach wykonywanej przez siebie działalności handlowej, gospodarczej lub zawodowej za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub w każdej innej uzgodnionej formie korzyści finansowej: (i) przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt; (ii) udziela konsumentom pomocy, podejmując w związku z umowami o kredyt prace przygotowawcze inne niż wymienione w pkt. (i); lub (iii) zawiera z konsumentami umowy o kredyt w imieniu kredytodawcy |
| | Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim | Pośrednik kredytowy – przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, inny niż kredytodawca, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej uzyskuje korzyści majątkowe, w szczególności wynagrodzenie od konsumenta , dokonując czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem, oferowaniem lub zawieraniem umowy o kredyt |
| Kredyt hipoteczny | Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi – Dyrektywa MCD | Pośrednik kredytowy oznacza osobę fizyczną lub prawną, która nie działa w charakterze kredytodawcy ani notariusza i nie doprowadza jedynie do skojarzenia – bezpośrednio albo pośrednio – konsumenta z kredytodawcą lub pośrednikiem kredytowym oraz która w ramach wykonywanej przez siebie działalności handlowej, gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub w dowolnej innej uzgodnionej formie korzyści finansowej: a) przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt; b) udziela konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne inne niż te, o których mowa w pkt. a), w związku z umowami o kredyt; lub c) zawiera z konsumentami umowy o kredyt w imieniu kredytodawcy |
| | Projekt ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 14 października 2016 r. | Pośrednik kredytu hipotecznego to przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, niebędący kredytodawcą, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub w dowolnej innej uzgodnionej formie korzyści finansowej: a) przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt hipoteczny; b) udziela konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne inne niż wymienione w lit. a), polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny lub c) zawiera z konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu kredytodawcy |

Źródło: na podstawie wskazanych regulacji.

tylko wtedy, gdy ma do tego umocowanie. Jeżeli sposób wynagrodzenia nie został w umowie określony, agentowi należy się prowizja. Prowizją jest wynagrodzenie, którego wysokość zależy od liczby lub wartości zawartych umów.

Z obowiązujących przepisów w zakresie regulacji pośrednictwa kredytowego w Polsce i outsourcingu bankowego wyłania się dość klarowny obraz tego, kim jest pośrednik kredytowy, jaki może mieć zakres uprawnień, jaką formę może mieć umowa zlecająca wykonywanie czynności przez bank pośrednikowi oraz forma jego wynagrodzenia w postaci prowizji od liczby lub wartości sprzedanych kredytów płacona przez zlecającego (bank). Co prawda z definicji pośrednika kredytowego wprowadzonej w 2011 r. ustawą o kredycie konsumenckim wynika, że jedną z form osiągania korzyści majątkowych przez pośrednika kredytowego może być wynagrodzenie od konsumenta, ale w praktyce pośrednictwa kredytowego w Polsce rozwiązanie to jest bardzo rzadko stosowane, ogranicza się do bardzo trudnych i czasochłonnych przypadków wniosków kredytowych. Dominującym modelem wynagradzania pośredników jest prowizja za wolumen sprzedaży kredytów z możliwością różnicowania jej wysokości w zależności od wartości sprzedanych kredytów konsumenckich czy hipotecznych w danym okresie, np. miesiącu, kwartale, półroczu czy roku.

W toku prac nad implementacją dyrektywy hipotecznej w Polsce toczono dyskusję nad modelem wynagradzania pośredników kredytu hipotecznego. Pojawiały się głosy, aby zakazać wypłacania prowizji przez banki pośrednikom za sprzedaż kredytów. Jednak środowisko pośredników kredytowych, m.in. Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych i Związek Firm Doradztwa Finansowego jako związki pracodawców zrzeszające pośredników kredytowych wskazywało, że polski rynek nie jest gotowy do takiego rozwiązania, ponieważ w takim modelu za pośrednictwo musieliby płacić klienci. W związku z tym rozwiązanie to nie zostało przyjęte. Jednak na etapie prac rządowych nad ustawą o kredycie hipotecznym Komisja Nadzoru Finansowego ponownie złożyła wniosek o zakaz wypłaty wynagrodzenia dla pośredników przez banki za sprzedaż kredytów. Komitet Stały Rady Ministrów uwzględnił go i zapis ten znalazł się w projekcie ustawy o kredycie hipotecznym. Rozpoczęło to kolejną dyskusję publiczną nad tym rozwiązaniem, tym razem wspieraną badaniami przeprowadzonymi na zlecenie Związku Firm Doradztwa Finansowego i Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Ostatecznie w stałej podkomisji ds. instytucji finansowych w ramach Komisji Finansów Publicznych, do której trafił projekt ustawy, na początku lutego 2017 r. zapis ten usunięto, a Ministerstwo Finansów poparło tę poprawkę [Bednarek 2017].

3. Rozwój pośrednictwa kredytów hipotecznych w Polsce

Wykorzystywanie pośredników kredytowych przez konsumentów przy zaciąganiu kredytów wynika z wielu uwarunkowań. Sam rynek pośrednictwa kredytowego uległ dywersyfikacji, a z czasem kredyty hipoteczne stały się kluczowym produktem

oferowanym przez pośredników, którzy stawali się multiagentami i brokerami kredytowymi współpracującymi z wieloma bankami. Wartościami dla klienta korzystającego z usług pośredników kredytowych są: porównanie ofert wielu banków, sprawdzenie zdolności kredytowej, akceptowalności źródeł dochodów, czasu trwania procedury kredytowej, negocjowanie marży i prowizji w imieniu klienta, zwrócenie klientowi uwagi na kluczowe elementy umowy kredytowej [Banaś 2009].

Szczególnie w okresie przedkryzysowym pośrednicy kredytu hipotecznego przyczynili się do ekspansji bankowego kredytu hipotecznego, stając się bardzo ważnym kanałem jego dystrybucji dla banków. Sam kryzys finansowy wpłynął również na branżę pośrednictwa w obszarze kredytów hipotecznych [Waliszewski 2013; Kaczmarczyk 2012; Czechowska 2011]. Problemy finansowe banków i ich klientów przeniosły się na branżę pośrednictwa i doradztwa finansowego, która również zaczęła odczuwać kryzys i spadek aktywności klientów [Czechowska 2012].

Systemy wynagradzania pośredników kredytowych powiązane z akordową, niekiedy progresywną skalą prowizyjną (im więcej kredytów pośrednik sprzedał, tym wyższe otrzymywał wynagrodzenie, bez powiązania z jakością tworzonego portfela kredytowego i skalą ryzyka kredytowego) powodowały w części przypadków tzw. złą sprzedaż (*mis-selling*) powiązaną z oferowaniem kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich oraz z inwestycjami w fundusze inwestycyjne lub polisolokaty. W tym drugim przypadku pośrednik zarabiał nie tylko na kredycie, ale również na produktach inwestycyjnych. Takie nieetyczne działania pseudodoradców i pośredników kredytowych na rynku kredytu hipotecznego uzasadniały pytanie o bezpieczeństwo finansowe konsumentów korzystających z ich usług [Antczak, Tłoczek 2013; Klamut 2016]. Przeciwdziałanie takim zjawiskom w przyszłości stanowiło główny argument KNF przy propozycji zakazu wynagradzania prowizyjnego pośredników kredytu hipotecznego przez banki w czasie prac nad implementacją dyrektywy hipotecznej w Polsce [Stanowisko UKNF ws. pośredników kredytowych 2017]. Według analiz Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych zakaz wynagradzania prowizyjnego pośredników jest niezgodny z duchem dyrektywy hipotecznej i na takie rozwiązanie zdecydowano się wyłącznie w Holandii, a jego wdrożenie rozważa się jedynie we Włoszech w wąskim zakresie, obejmującym wyłącznie model brokerski pośrednictwa [Czugań 2016]. Dyrektywa hipoteczna dopuszcza ograniczenia w bezpośrednim wynagradzaniu przez kredytodawcę kredytu hipotecznego nie pośredników, lecz doradców kredytowych niepowiązanych z kredytodawcami umowami handlowymi.

Skalę pośrednictwa kredytów hipotecznych w Polsce można określić poprzez analizę danych statystycznych, których źródłem w zakresie sprzedaży kredytów hipotecznych przez pośredników jest z jednej strony Główny Urząd Statystyczny, realizujący cykliczne badanie tego rynku *Działalność przedsiębiorstw pośrednictwa kredytowego*, i Związek Firm Doradztwa Finansowego, zrzeszający największe sieciowe spółki pośrednictwa kredytowego, a z drugiej strony Związek Banków Polskich dostarczający danych o sprzedaży kredytów hipotecznych przez sektor bankowy (tab. 2).

Tabela 2. Sprzedaż kredytów hipotecznych przez banki według danych ZBP i przez pośredników według danych GUS i ZFDF oraz udział dystrybucji pośredniej w sprzedaży kredytów hipotecznych

| Wyszczególnienie | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sprzedaż kredytów wg ZFDF (w mld zł) | 12,3 | 11,3 | 15,4 | 19,1 | 13,8 | 14,1 | 14,2 | 14,9 |
| Sprzedaż kredytów wg GUS (w mld zł) | 14,7 | 10,3 | 11,3 | 14,9 | 10,8 | 14,6 | 14,6 | 16,4 |
| Sprzedaż kredytów wg ZBP (w mld zł) | 57,1 | 38,7 | 48,7 | 49,2 | 39,1 | 36,5 | 36,8 | 39,3 |
| Udział pośredników (dane GUS, w %) | 26 | 26 | 23 | 30 | 28 | 40 | 40 | 42 |
| Udział pośredników (dane ZFDF, w %) | 21 | 29 | 32 | 39 | 35 | 39 | 38 | 38 |

Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów rocznych GUS, *Działalność przedsiębiorstw pośrednictwa kredytowego* za lata 2008-2015, danych ZBP i ZFDF.

Sektor pośrednictwa kredytów hipotecznych w ostatnich latach zwiększał udział w dystrybucji bankowych kredytów hipotecznych z ok. 21-25% do 38-42% w 2015 r. w zależności od źródła danych. W okresie bardziej restrykcyjnej polityki kredytowej banków po kryzysie zainteresowanie usługami pośredników kredytowych wzrastało, co można tłumaczyć zmniejszeniem dostępności kredytów hipotecznych dla klientów ze strony banków, a zakup kredytu przez pośrednika zwiększał szansę na jego przyznanie. Pośrednicy kredytowi są zatem bardzo ważni zarówno dla banków, jak i dla klientów zaciągających kredyty hipoteczne. Warto podkreślić jest to, że od przełomu lat 2012/2013 ich udział w dystrybucji kredytów hipotecznych ustabilizował się i należy do średnich poziomów wśród krajów UE.

Według analizy PricewaterhouseCoopers na zlecenie ZFDF roczne oszacowane przychody pośredników z działalności związanej z kredytami hipotecznymi wynoszą ok. 470 mln złotych. Kredyty hipoteczne odpowiadają za 57% przychodów całkowitych pośredników finansowych oraz 66% przychodów z pośrednictwa kredytowego. Szacowana liczba pośredników finansowych to ok. 12 tys. osób. Dodatkowo w administracji przedsiębiorstw pracuje ok. 2 tys. osób. Rynek pośrednictwa finansowego w Polsce jest stosunkowo silnie skoncentrowany – 7 największych firm odpowiada za 3/4 obrotów pośredników na rynku kredytów hipotecznych. Roczna sprzedaż kredytów hipotecznych przez pośredników finansowych to ok. 19 mld zł, co stanowi ponad 48% kredytów hipotecznych udzielonych przez banki w Polsce w 2015 roku. Wartość prowizji otrzymywanych z banków przez pośredników to ok. 2,3% wartości kredytu hipotecznego, co jest porównywalne ze średnią prowizją pobieraną przez bank od klienta [*Ocena potencjalnych skutków...* 2016].

4. Pośrednictwo kredytu hipotecznego w Polsce w kontekście wprowadzenia zakazu wynagradzania pośredników przez banki

W związku z proponowanymi zapisami ustawy o kredycie hipotecznym, zakazującymi wypłacania prowizji pośrednikom przez banki za sprzedaż kredytów hipotecznych zostały zrealizowane dwa niezależne badania – pierwsze zlecone przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce we współpracy z ANG Spółdzielnia Doradców Kredytowych oraz drugie zlecone przez Związek Firm Doradztwa Finansowego.

ZFDF zlecił realizację badania TNS Kantar. Metodyka badania była następująca: metoda zbierania danych: CATI, próba: N=500 ogólnopolska, konsumenci spłacający kredyty mieszkaniowe (w PLN oraz walutowe) oraz osoby zamierzające z najbliższym roku zaciągnąć kredyt mieszkaniowy, termin realizacji: 17-26 stycznia 2017 roku. Najważniejsze wnioski z badania zrealizowanego przez TNS Kantar 2017 są następujące:

- **Popyt**
Usługi pośredników cieszą się popularnością (36% kredytobiorców hipotecznych korzystało z usług firm pośrednictwa kredytowego w procesie zaciągania kredytu mieszkaniowego), a potencjalni kredytobiorcy zgłaszają popyt na doradztwo i pośrednictwo w procesie ubiegania się o kredyt hipoteczny (40% przyszłych kredytobiorców hipotecznych zamierza skorzystać z usług pośredników kredytowych przy zaciąganiu kredytu).
- **Satysfakcja**
Kredytobiorcy hipoteczni są zadowoleni z usług pośredników kredytowych (78% kredytobiorców hipotecznych korzystających z pośredników kredytowych jest zadowolonych z ich usług).
- **Bezpłatna informacja**
Dla 60% kredytobiorców ważny jest dostęp do bezpłatnej informacji udzielanej przez pośredników kredytowych przy podejmowaniu decyzji o wzięciu kredytu hipotecznego. 71% ankietowanych oceniło jako zły pomysł wprowadzenia obowiązku pobierania bezpośrednio od klientów opłat za pośrednictwo kredytowe, przy czym wskaźnik ten kształtuje się na różnym poziomie w zależności od tego, czy klienci korzystali z usług pośredników (74%), nie korzystali (69%), zamierzają skorzystać (82%), nie zamierzają skorzystać (61%).
- **Cena usług**
Kredytobiorcy hipoteczni nie są skłonni płacić za usługi pośredników kredytowych. Gdyby usługa pośrednictwa kosztowała 100 zł, wówczas 50% klientów skorzystałoby z niej, a 26% na pewno nie. Jednak gdy wynagrodzenie wzrosłoby do 1000 zł, czyli znacznie poniżej stawki uzyskiwanej aktualnie przez pośredników za sprzedaż kredytu, wówczas tylko 6% skorzystałoby z takich usług,

a 82% na pewno nie. Wskaźniki te są równe dla klientów, którzy już skorzystali z usług pośredników, oraz dla tych, którzy dopiero zamierzają skorzystać. W miarę wzrostu kwoty wynagrodzenia dla pośrednika ze 100 do 1000 zł wzrasta odsetek osób, które na pewno nie skorzystałyby z takiej usługi (68% dla klientów korzystających i 78% dla klientów zamierzających skorzystać z usług pośredników kredytowych). Wprowadzenie opłat pobieranych bezpośrednio od klientów wzmacnia zjawisko wykluczenia konsumentów z usług doradztwa kredytowego.

Na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i ANG Spółdzielni Doradców Kredytowych zostało zrealizowane badanie przez firmę Maison&Partners na Ogólnopolskim Panelu Badawczym Ariadna. Z badań wynika, że dla 85% Polaków wybór dobrego kredytu hipotecznego jest trudny, a 76% badanych chciałoby, aby ktoś im pomógł w podjęciu decyzji. Jest to zdanie zarówno osób, które już przechodziły przez proces kredytowy, jak i tych, które dopiero zamierzają wziąć kredyt. Osoby, które spłacają obecnie kredyt, aż w 43% przypadków korzystały z pomocy pośrednika kredytowego. Natomiast 64% tych, którzy dopiero rozważają taką decyzję, wyraża chęć skorzystania z jego porad. Jeżeli przepisy wejdą w życie w proponowanym przez rząd kształcie, zaledwie 29% Polaków, którzy już spłacają kredyt, skorzystałoby ponownie z usług pośrednika, a tylko 20% klientów planujących zaciągnąć kredyt gotowych jest na dodatkowe koszty. Dla porównania, gdyby w tej kwestii przepisy się nie zmieniły, to skorzystanie z takich usług deklaruje aż 2/3 Polaków. Większość respondentów jest w stanie zapłacić za usługę pośrednictwa bardzo niskie kwoty, nie wyższe niż 400 zł. W badaniu zapytano także, jak pracę pośrednika oceniają osoby, które skorzystały z jego usług. Dla 80% osób porady były pomocne, rzetelne i wiarygodne oraz świadczyły o dużym rozeznaniu w rynku. Podobnie osoby te oceniały doradztwo pracowników banku, jednak pośrednicy zostali ocenieni jako bardziej uczciwi i niezależni. Mimo tak dobrej oceny pracy pośredników kredytowych, zaledwie 1/3 osób spłacających kredyt zdecydowałaby się na ponowne skorzystanie z ich usług, jeżeli byłyby one płatne. Zdecydowana większość, bo aż 92% Polaków, jest zdania, że zmian w przepisach nie powinno się wprowadzać, a przynajmniej nie w planowanym kształcie: ponad 1/3 ankietowanych (36%) jest za pozostawieniem obecnego modelu wynagradzania, z jednoczesnym zwiększeniem kontroli nad jakością pracy pośredników. 56% natomiast chce mieć wybór, czy skorzystać z bezpłatnego pośrednictwa, czy z płatnego doradztwa, i uważa, że najlepsze byłoby równoległe funkcjonowanie obu tych modeli, ale biorąc pod uwagę barierę związaną z poziomem akceptowalnej odpłatności, można przypuszczać, że większość klientów wybierze usługi bezpłatne. Wyniki badań jednoznacznie wskazują jednak, jak dużą barierę w korzystaniu z usług pośredników kredytowych może stanowić konieczność ich opłacenia z własnej kieszeni – przypuszczalnie przy dopuszczeniu obu modeli więcej osób zdecydowałoby się korzystać z usług doradców opłacanych z prowizji bankowej. Tylko 8% respondentów oczekuje wprowadzenia jako wyłącznego modelu doradztwa odpłatnego przez klientów i całkowitej likwidacji bezpłatnego pośrednictwa [*Polacy chcą korzystać z usług pośredników kredytowych 2017*].

5. Wady i zalety wynagradzania pośredników kredytu hipotecznego przez klienta lub banki z punktu widzenia banku, pośrednika kredytowego i klienta

Warto podkreślić, że sposób wynagradzania pośredników kredytowych jest najważniejszym elementem ich systemu motywacyjnego. Właściciel (pracodawca, instytucja finansowa) postrzega wynagrodzenie jako koszt działalności, dlatego jego celem jest minimalizacja, a przynajmniej racjonalizacja wysokości wynagrodzenia, natomiast z punktu widzenia pośrednika finansowego wynagrodzenie to dochód, jest on więc zainteresowany jego maksymalizacją niezależnie od kondycji przedsiębiorstwa i negatywnych skutków dla otoczenia [Barembuch 2011]. W tabeli 3 zebrano porównanie możliwych dwóch modeli wynagradzania pośredników kredytowych z punktu widzenia banku kredytodawcy, pośrednika kredytowego i kredytobiorcy.

Podstawowy wniosek wynikający z analizy tab. 3 można sformułować następująco: model wynagradzania pośredników przez klientów jest dla nich bezpieczniejszy, ponieważ eliminuje zagrożenia dla konsumentów i wady związane z wynagradzaniem pośredników przez banki będące skutkiem hazardu moralnego w działalności pośredników, ale polscy konsumenci nie są gotowi do płacenia za usługę pośrednictwa, która była dotychczas darmowa. Wprowadzenie takiego rozwiązania groziłoby zanikiem branży pośrednictwa kredytowego, co z kolei oznaczałoby konieczność budowania przez banki własnych sieci sprzedaży kredytów hipotecznych, wzrost kosztów banków, które mogłyby zostać przerzucone na klientów w postaci wyższego kosztu kredytu, oraz zmniejszenie dostępności kredytów hipotecznych dla klientów, szczególnie w mniejszych miejscowościach. W konsekwencji efekt byłby przeciwny od zamierzonego – zamiast lepszej ochrony konsument otrzymałby skromniejszą ofertę za wyższą cenę.

Rozwiązania, które powinny zostać wprowadzone, to m.in. jawność wynagradzania pośredników kredytowych względem klienta, aby miał informację, czy pośrednik przy wyborze oferty kieruje się wyłącznie wysokością prowizji, jaką uzyskuje od banku. Ponadto wynagrodzenie pośredników nie powinno być uzależnione wyłącznie od wolumenu sprzedaży, ale również od jakości generowanego portfela kredytowego i ryzyka kredytowego danego klienta. Pośrednicy kredytowi powinni również wdrożyć polityki wynagrodzeń zapobiegające potencjalnemu konfliktowi interesów na linii klient–pośrednik kredytowy–bank.

Wynagrodzenie przez klientów powinno być zastrzeżone wyłącznie dla doradców kredytu hipotecznego. Usługa doradztwa kredytowego jest definiowana przez dyrektywę hipoteczną jako osobiste rekomendacje przedstawiane konsumentowi w odniesieniu do co najmniej jednej transakcji odnoszącej się do umowy o kredyt, stanowiące usługę odrębną od udzielenia kredytu i od czynności w zakresie pośrednictwa kredytowego. Polityka wynagradzania doradców finansowych powinna pozostawać bez uszczerbku dla ich zdolności do działania w najlepszym interesie konsumenta i nie powinna być zależna od celów w zakresie sprzedaży.

Tabela 3. Prowizja vs wynagrodzenie od klienta – wady i zalety metody wynagradzania pośrednika z punktu widzenia banku, pośrednika kredytowego i kredytobiorcy

| Podmiot | Wady/ Zalety | Prowizja od banku | Wynagrodzenie od klienta |
|----------------------|-----------------|--|--|
| Bank kredytodawca | Wady | <ul style="list-style-type: none"> Wliczenie prowizji płaconej pośrednikowi przez bank w finalny koszt kredytu hipotecznego Brak powiązania wysokości prowizji i momentu jej zapłaty z jakością sprzedawanych kredytów hipotecznych oznacza dla banku zagrożenie wysokiej szkodowości portfela kredytowego budowanego przez pośredników | <ul style="list-style-type: none"> Zmniejszenie dostępności oferty bankowej w mniejszych miejscowościach, gdzie banki sieciowe nie tworzą oddziałów, a pośrednicy byli obecni Zmniejszenie sprzedaży kredytów hipotecznych |
| | Zalety | <ul style="list-style-type: none"> Zależność wyłącznie od wolumenu sprzedaży – elastyczność kosztów banku | <ul style="list-style-type: none"> Przerzucenie na klienta kosztów porady finansowej |
| Pośrednik kredytowy | Wady | <ul style="list-style-type: none"> Koncentracja pośredników wyłącznie na sprzedaży może prowadzić do negatywnego społecznego postrzegania branży i niskiego zaufania społecznego Utrata części klientów w wyniku agresywnej sprzedaży Zainteresowanie sprzedażą, a nie relacjami z klientami – premiowanie ilościowego, a nie jakościowego aspektu sprzedaży | <ul style="list-style-type: none"> Niechęć klientów do płacenia za usługę pośrednictwa/doradztwa kredytowego – w konsekwencji zanik branży pośrednictwa Akceptowane przez konsumentów stawki za pośrednictwo kredytów hipotecznych znacznie niższe niż prowizje obecnie uzyskiwane od banków Konieczność zbudowania przez banki szerszej sieci sprzedaży bezpośredniej kredytów hipotecznych |
| | Zalety | <ul style="list-style-type: none"> W opinii klienta usługa pośrednictwa/doradztwa kredytowego jest bezpłatna, ponieważ klient nie widzi rozliczeń między pośrednikiem i bankiem | <ul style="list-style-type: none"> Podmiotem zlecającym i wynagradzającym pośrednika byłby klient, podmioty nierzetelne byłyby eliminowane z rynku, a pośrednicy działający w interesie klienta mieliby jego zaufanie, co przekładałoby się na wzrost zaufania do całej branży Możliwość określenia w umowie między pośrednikiem a klientem zasad odpowiedzialności pośrednika za działanie nieetyczne |
| Klient kredytobiorca | Wady | <ul style="list-style-type: none"> Mniejsza elastyczność przy negocjowaniu prowizji przez klienta w przypadku sprzedaży przez pośrednika w porównaniu ze sprzedażą w kanale bezpośrednim Ryzyko stosowania <i>mis-sellingu</i> oraz zadłużania ponad potrzeby konsumentów, co może prowadzić do nadmiernego zadłużenia gospodarstw domowych i upadłości konsumenckiej Brak odpowiedzialności za nietrafioną poradę ze względu na brak umowy między pośrednikiem a klientem Potencjalny konflikt interesów na linii klient–pośrednik kredytowy–bank Pobieżna analiza sytuacji finansowej klienta, wynikająca m.in. z chęci szybkiego zarobku | <ul style="list-style-type: none"> Przerzucenie na klienta kosztów porady finansowej Przerzucenie na klienta kosztów budowania własnych sieci dystrybucji kredytów przez banki – wzrost kosztów kredytu Mniejsza dostępność oferty kredytowej banków, szczególnie w mniejszych miejscowościach, gdzie banki sieciowe nie tworzą oddziałów, a działali pośrednicy |
| | Zalety | <ul style="list-style-type: none"> Darmowa usługa pośrednictwa/doradztwa kredytowego, ponieważ prowizję wypłaca pośrednikowi bank z prowizji pobranej od klienta Brak transparentności w systemie wynagradzania pośredników kredytowych – klient nie wie, jaką prowizję pośrednik otrzymuje od banku | <ul style="list-style-type: none"> Możliwość wymagania przez klienta wysokiej jakości pośrednictwa, działania w interesie klienta, spełnienia przez pośredników wymogów co do kompetencji i etyki sprzedaży Zwiększenie transparentności wynagradzania pośredników – klient ma informację, ile pośrednik zarabia na świadczonych usługach Brak konfliktu interesów na linii klient–pośrednik kredytowy–bank |

Źródło: opracowanie własne.

6. Zakończenie

Pośrednictwo kredytowe w Polsce w obszarze kredytów hipotecznych jest ważne zarówno dla banków korzystających z pośredników kredytowych jako zewnętrznych kanałów dystrybucji, jak i dla klientów chcących zaciągnąć kredyt hipoteczny. Przedkryzysowe nieetyczne praktyki pośredników, brak przejrzystości w ich działaniach oraz potrzeba zwiększenia poziomu ochrony konsumenta stały się przyczyną uchwalenia dyrektywy hipotecznej. W Polsce również od wielu lat toczono dyskusję na temat praktyk pośredników nastawionych wyłącznie na swój interes i uzyskanie prowizji od banku. Co prawda dyrektywa hipoteczna daje państwom członkowskim UE możliwość zakazania wypłacania prowizji przez banki pośrednikom, ale ogranicza ten zapis do usług doradztwa kredytowego, które zostały w dyrektywie odrębnie zdefiniowane. Polski rynek pośrednictwa kredytowego i konsumenci nie są przygotowani na takie rozwiązanie. Po zniesieniu proponowanego zakazu pobierania prowizji przez pośredników kredytowych od banków za sprzedaż kredytów hipotecznych w projekcie ustawy o kredycie hipotecznym należy zadbać o większą transparentność relacji: klient–pośrednik kredytowy–bank.

Literatura

- Ancyparowicz G., 2011, *Pośrednictwo kredytowe w badaniach statystycznych*, Wiadomości Statystyczne, nr 9.
- Antczak A., Tłoczek Ł., 2013, *Bezpieczeństwo konsumenta przy zakupie kredytu hipotecznego za pośrednictwem doradcy finansowego*, [w:] Czechowska I.D., Pastusiak R. (red.), *Konsument i przedsiębiorstwo na rynku usług finansowych: bezpieczeństwo i efektywność*, Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica, nr 284, Łódź.
- Banaś J., 2009, *Znaczenie doradztwa finansowego we współpracy klientów indywidualnych z bankami*, [w:] Bukowski S.I., Bednarczyk J.L., Olszewska G.A., *Eseje z polityki gospodarczej i rynków finansowych*, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom.
- Baremburch A., 2007, *Modele współpracy pośredników kredytowych z bankami*, [w:] E. Gostomski, B. Lepczyński, M. Penczar, B. Lepczyński, A. Baremburch, *Pośrednictwo kredytowe w Polsce. Podręcznik dla praktyków*, CeDeWu, Warszawa.
- Baremburch A., 2011, *Systemy wynagradzania pośredników finansowych – teoria i praktyka*, Zeszyty Naukowe XXV, Ostrołęckie Towarzystwo Naukowe im. Adama Chętnika, Ostrołęka.
- Bednarek M., 2017, *Pośrednik kredytowy jednak dostanie prowizję od banku. Rząd wycofał się z zakazu*, Gazeta Wyborcza, 2 lutego.
- Czechowska I.D., 2011, *Pośrednictwo usług finansowych wobec kryzysu na rynkach finansowych*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H, Oeconomia, vol. 45(2).
- Czechowska I.D., 2012, *Pośrednicy kredytowi i doradcy finansowi jako kanał dystrybucji produktów bankowych związanych z finansowaniem nieruchomości*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H, Oeconomia, vol. 46(4).
- Czechowska I.D., 2012, *Zastosowanie innowacji w postaci outsourcingu na przykładzie przedsiębiorstw pośrednictwa kredytowego*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług, nr 92, Szczecin.

- Czugan M., *Zakaz wypłaty wynagrodzenia pośrednikom przez kredytodawców jest niezgodny z duchem dyrektywy hipotecznej*, 20 grudnia 2016 r., www.kpf.pl (dostęp 11.02.2017).
- Kaczmarczyk J., 2012, *Wpływ działalności doradców finansowych na rynek kredytów hipotecznych w Polsce*, [w:] Dylewski M. (red.), *Finanse wobec problemów i nowych wyzwań w gospodarce*, Studia Zarządzania i Finansów Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, nr 3.
- Klamut E., 2016, *Nadużycia instytucji finansowych w kontekście gospodarstw domowych*, *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, t. XVII, z. 8, cz. III.
- Kochaniak K., 2015, *Parabanki i podmioty pośrednictwa kredytowego w Polsce*, [w:] Miklaszewska E. (red.), *Małe banki i instytucje okołobankowe w świetle pokryzysowych regulacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków.
- Ocena potencjalnych skutków społeczno-ekonomicznych wprowadzenia zakazu wynagradzania pośredników kredytowych przez kredytodawców. Analiza wstępna*, 31 grudnia 2016, raport przygotowany na zlecenie i we współpracy ze Związkiem Firm Doradztwa Finansowego, PwC, raport udostępniony przez ZFDF.
- Okraśniński A., 2007, *Outsourcing kredytowy*, *Gazeta Bankowa*, 26 lutego-4 marca.
- Olszak M., 2006, *Outsourcing w działalności bankowej*, LexisNexis, Warszawa.
- Polacy chcą korzystać z usług pośredników kredytowych*, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, 30 stycznia 2017 r., www.kpf.pl (dostęp 12.02.2017).
- Polaczek K., 2017, *Prace zlecone*, *Bank*, nr 1.
- Sidor M., 2011, *Rynek kredytowy w Polsce w warunkach integracji europejskich rynków*, *Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej*, nr 83.
- Stanowisko UKNF ws. pośredników kredytowych, 31 stycznia 2017 r., www.knf.gov.pl (dostęp 11.02.2017).
- Usługi doradztwa kredytowego w opiniach kredytobiorców hipotecznych. Wyniki badań*, 2017, Kantar TNS, raport udostępniony przez ZFDF.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe z późn. zm., Dz.U. 1997 nr 140, poz. 939.
- Waliszewski K., 2010, *Pośrednictwo kredytowe w Polsce*, CeDeWu, Warszawa.
- Waliszewski K., 2013, *Kanały oddziaływania kryzysu finansowego na branżę doradztwa finansowego w Polsce*, *Zarządzanie i Finanse*, r. 11, nr 2, cz. 1,
- Waliszewski K., 2016, *Przewidywany wpływ dyrektywy hipotecznej na rynek pośrednictwa i doradztwa kredytowego*, *Finanse*, nr 1.