

# Pośrednik pośrednika

• MAŁGORZATA ALICJA DUDEK

**BŁĘDY W UMOWACH  
O POŻYCZKI, ZŁE TŁUMACZENIA  
I NIEREALNE TERMINY  
NARZUCANE KLIENTOM  
POWODUJĄ, ŻE POŻYCZKI  
UDZIELANE POŚREDNIO  
PRZEZ POLSKĄ FINANSOWĄ  
KREDYTOWĄ SĄ PASMEM  
NIESZCZĘŚĆ DLA KLIENTÓW  
I DORADCÓW**

na wybrany produkt – wyjaśnia Andrea Czechová, która odpowiada na pytania „Gazety Bankowej” zadane prezesowi PFK Michalowi Němecowi. – Wszelkie informacje i dokładną ofertę klient zdobywa za pośrednictwem naszego międzynarodowego Call Center, które dziennie załatwia ponad 3,5 tys. telefonicznych rozmów w pięciu językach. Nasza spółka ma własny dział windykacyjny dla każdego państwa. Na polskim rynku współpracujemy z ok. dziesięcioma spółkami windykacyjnymi. Liczba i wartość udzielonych pożyczek przez PFK od początku prowadzenia działalności, tj. od 17 lutego 2007 roku, to w tej chwili tajemnica handlowa,

kowej zatrudniając 40 tys. agentów na terenie Czech, Słowacji, Polski, Węgier, Ukrainy, a także w Austrii, Niemczech i Wielkiej Brytanii.

– Plany naszej spółki opierają się głównie na usługach finansowych i usługach kompleksowych podawanych w ramach dostaw tańszej energii, tańszego gazu, tańszych paliw, tańszych usług telekomunikacyjnych i innych usług na rynku – wyłuszcza. – Połączenie tych usług w ramach jednego centrum komunikacyjnego ma pozytywny wpływ na ceny dla klienta. W Czechach już takie centrum posiadamy i jesteśmy na razie jedyną spółką, która umie dostarczać do domów tańszą energię elektryczną. Posiadamy licencję udzieloną przez czeski urząd regulacji energetyki (Energetickým regulačním úřadem). Równocześnie jesteśmy w ostatecznej fazie realizacji i otrzymania podobnej licencji w Polsce. Następnym celem spółki jest budowanie tanich domów na warunkach, które będą dostępne dla wszystkich, także mało zarabiającej grupy klientów.

## KARTA Z BONUSEM

Możliwość zaciągania pożyczek, jak przedstawiają to pośrednicy PFK jest jednak koniecznością, a nie dodatkowym udogodnieniem. W preambule umowy klienckiej czytamy: „Zainteresowany ma zamiar zawrzeć jedną z niżej wymienionych umów częściowych – flexi sektor bankowy i niebankowy, flexi hipoteka, flexi auto, flexi gotówka, flexi zysk (dalej tylko umowy częściowe), przy czym strony podpisujące niniejszą umowę uzgodniły, że przez zaznaczenie krzyżykiem pola którejs z umów częściowych i przez podpis pod którąś z umów częściowych strony zawierają niniejszą umowę częściową, będącą częścią składową flexi umowy (...)”.

Natomiast karta rabatowa, jaką klient dostaje po zawarciu tej umowy jest wciąż tylko mrzonką. Polskim klientom oferuje się m.in. 12,5 proc. zniżki na dostawy energii elektrycznej kupowanej od czeskiej spółki Right Power, ale dopiero od przyszłego roku, czyli od uwolnienia rynku energii, 33 proc. zniżki na usługi



Opisywana w poprzednim numerze „Gazety Bankowej” spółka Polska Finansowa Kredytowa („Pożyczka SMS-em” „GB” nr 26 z 25 czerwca 2007 roku) pośredniczy w udzielaniu pożyczek posługując się umowami zawierającymi błędy. I to błędy poważne, narażające klienta na dodatkowe koszty i konieczność wielomiesięcznych sporów o rozwiązanie umowy. Odpowiedzialność za wszystko co wiąże się z obsługą klienta spada nie na polską PFK, lecz na spółkę matkę, czyli ČFU, kolejnego pośrednika.

– Agent tylko informuje klienta o podstawowych możliwościach, które klient zdobywa, równocześnie rejestruje go

ale np. w Republice Czeskiej spółka ČFU udzieliła w ramach sektora bankowego pożyczek w wysokości 3,1 miliarda koron. W sektorze niebankowym sięgają one do wysokości stu milionów koron czeskich. Średnia wysokość realizowanych pożyczek jest zależna od typu produktu, który wybrał klient. W ramach niebankowych pożyczek i flexi produktów to 700 tys. koron czeskich w przypadku flexi hipoteki oraz 120 tys. koron w przypadku flexi auta. W bankowej sekcji są zwykle realizowane pożyczki w wysokości od 50 tys. do 150 tys. koron czeskich.

Andrea Czechová informuje również, że spółka działa na razie w Europie Środ-

telekomunikacyjne od sierpnia tego roku, czy w końcu 30 proc. zniżki na ubezpieczenia. Od ostatnich rozmów z dostawcami energii, usług telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych nie zmieniło się nic. Polskie firmy telekomunikacyjne nie udzielają zniżek, a zakłady energetyczne nie słyszały o PFK. PZU sprzedaje swoje ubezpieczenia za pośrednictwem PFK zgodnie z ogólnymi taryfami.

– Bonusową kartę uzyskuje każdy zarejestrowany klient – wyjaśnia Andrea Czechová. – Na polskim rynku nie ma tak szerokiego zastosowania jak w Czechach i na Słowacji, gdzie jest możliwość kupna taniej paliwa (o średnio 1Kč/l), robić zakupy w różnych miejscach handlowych ze zniżką 5-15 proc. Oferty są rozszerzane. O akceptacji karty PFK są obecnie prowadzone negocjacje np. z PKN Orlen, Kenvelo, Ahold itp. Karty na bieżąco można używać w pełnym zastosowaniu na polskim rynku. Jest międzynarodowa i ma zastosowanie we wszystkich państwach, gdzie nasza spółka działa, tzn., że polski klient może korzystać z ulg w Republice Czeskiej.

## ILE, ZA CO?

Jednym z pierwszych istotnych problemów, z jakimi spotyka się klient wnioskujący o pożyczkę są opłaty, które przewiduje umowa o pożyczkę oraz czas trwania umowy klienckiej. Po wpłacie opłaty rejestracyjnej (od 750 do 1250 złotych) umowa kliencka zostaje zawarta na rok, a klient dostaje kartę rabatową. Dodatkowo umowa kliencka zobowiązuje klienta do zawarcia kolejnej umowy – cząstkowej – o pożyczkę, dowolnie wybraną. Największym powodem niecierpiącą się pożyczki flexi start, czyli zabezpieczone wekslem oraz niesprecyzowanym w dokumentach pakietem finansowym (w maju uruchomiono 600 takich pożyczek). Te jednak zgodnie z umową mogą zostać udzielone po wpłacie prowizji w wysokości 700 złotych plus 12 proc. kwoty pożyczki. „Zainteresowany (pożyczkobiorca – przyp. red.) zobowiązuje się uiszczyć pośrednikowi prowizję w następującym wymiarze: w gotówce bezpośrednio po podpisaniu niniejszej umowy kwotę w wysokości 700 złotych oraz ponadto zainteresowany zobowiązany jest do zapłaty na rzecz pośrednika kwoty w wysokości 12 proc. z przyznanej pożyczki, na którą zawarta zostanie umowa

pożyczki, przy czym prowizję tę zainteresowany zobowiązuje się uiszczyć w terminie 3 dni od dnia jej zawarcia” – czytamy w umowie klienckiej.

Dlaczego zatem pośrednik proponujący mi pożyczkę nie zażądał 700 złotych prowizji? Maria Tomczuk (imię i nazwisko zostało zmienione), pośrednik firmy PFK wyjaśnia to błędami w tłumaczeniu umowy z języka czeskiego na polski i zapewnia, że nie pobiera się od klienta żadnych dodatkowych opłat. Natomiast Andrea Czechová z Polskiej Finansowej Kredytowej, odpowiadając na pytanie o wysokość opłat i prowizji towarzyszących pożyczkom flexi pisze tylko „wg umów”. Można zatem wykonać dwa obliczenia. Pożyczenie 15 tys. złotych na 6,9 proc. na ponad 7 lat (łącznie 86 miesięcy: 3 mies. I transza, 12 mies. II transza i 72 mies. III transza) to koszt ok. 7500 złotych, jednak pod warunkiem, że po roku klient nie będzie musiał odnawiać umowy klienckiej i wpłacać kolejnych 750 złotych oraz, że nie będzie musiał ponieść „wszelkich kosztów pośrednika”. Drugi wariant to koszt ok. 7000 złotych, jeśli wierzyć w błędne tłumaczenie umowy i tylko jedną opłatę za umowę kliencką.

## UMOWA WSTĘPNIE WIAŻĄCA

Pozostałe punkty umowy również mogą być sporne. Jest w nich m.in. mowa o możliwości wypłaty pożyczki w innej walucie, np. koronach czeskich, słowackich, dolarach czy euro, ale nie ma żadnych informacji dotyczących np. oprocentowania pożyczki w walucie obcej. Umowa nie określa również, czym są „wszelkie koszty pośrednika związane z umową”, które klient zobowiązuje się pokryć. To zdaniem Marii Tomczuk również błąd w tłumaczeniu, natomiast Andrea Czechová przypomina, że to tylko wstępna umowa, a klient dostaje właściwą po pozytywnej decyzji kredytowej. W rzeczywistości jest inaczej.

– Od momentu, gdy klient podpisze umowę kliencką i wstępną umowę flexi pożyczki, do dnia, w którym powinien otrzymać właściwą umowę pożyczki mija ok. miesiąc – mówi Maria Tomczuk. – Prawo przewiduje 10 dni na odstąpienie od umowy, ale klient nie ma szansy na dotrzymanie tego terminu, ponieważ jego dokumenty wysyłane są na adres w Cieszynie kurierem, który raz w tygo-

dnio zabiera pakiet wszystkich zgromadzonych umów, a stamtąd przekazywane są do Czech. W drugą stronę działa to podobnie, więc nie ma mowy o możliwości odstąpienia od umowy. Nawet gdyby klient uparł się i próbował rozwiązać umowę kliencką czy umowę flexi start, która ma być rzekomo wstępną umową o pożyczkę, to dowiaduje się, że to nie była żadna wstępna umowa, tylko właściwa i teraz musi ponieść konsekwencje. Dlatego nie ma przypadków zwrotu opłat rejestracyjnych, bo żaden z klientów nie dotrzymuje terminu 10 dni na rozwiązanie umowy. A to my, pośrednicy zbieramy żniwo i tłumaczymy się przed klientami.

PFK zabezpiecza się również klauzulą zawartą w ostatnim punkcie umowy, w którym „uczestnicy umowy deklarują, że niniejsza umowa jest przejawem ich szczerej, zgodnej i świadomej woli, że nie została ona spisana pod przymusem ani w warunkach ewidentnie niekorzystnych dla któregoś z nich, że zrozumieli jej zawartość oraz, że po wzajemnych uzgodnieniach zgadzają się z jej brzmieniem, co potwierdzają przez złożenie swych podpisów”. Jest to zupełnie zrozumiałe, ponieważ PFK też jest jedynie pośrednikiem kolejnych pośredników.

– Dla polskiego rynku wierzycielem jest obecnie słowacka spółka, która realizuje pożyczki do wysokości 70 tys. euro – mówi Andrea Czechová. – Większe pożyczki realizuje spółka czesko-brytyjska. Spółki inwestorskie udzielają pożyczek polskim klientom na podstawie międzynarodowych wypisów z ewidencji działalności gospodarczej. Wysokość udzielanych pożyczek poszczególnym klientom wskazuje na powagę spółki i wyklucza wszelkie wątpliwości. PFK prowadzi działalność jako pośrednik dla spółek inwestorskich (wierzycieli), np. dla Bard Finance a.s., Imprest s.r.o., M-CREDIT s.r.o., DIS FIN s.r.o., Miracom s.r.o. Natomiast ČFU i jej spółki macierzyste prowadzą działalność gospodarczą i mają uprawnienie do udzielania pożyczek.

Polska Finansowa Kredytowa działa od połowy lutego. Od tego czasu wielu niezadowolonych klientów zgłaszało się już do prokuratury, ale większość skarg dotyczyła nierzetelności pośredników pośrednika, czyli osób fizycznych, które na zlecenie PFK sprzedają karty bonusowe i zapisują klientów na pożyczki. •