

Płać, nie spłacaaj

• PAWEŁ PIETKUN

PROBLEM Z PROVIDENTEM NIE POLEGA NA TYM, ŻE UDZIELAJĄ POŻYCZEK, KTÓRE TRZEBA SPŁACAĆ W PODWÓJNEJ WYSOKOŚCI.

PROBLEM POLEGA NA TYM, ŻE TYCH POŻYCZEK NIE MOŻNA IM ZWRÓCIĆ WCZEŚNIEJ ANI Z NICH ZREZYGNOWAĆ

To pierwsze słowa, które usłyszałem od Eli Szarej, która w grudniu ub. roku wzięła szóstą pożyczkę w tej firmie. Zadzwoiła do „Gazety Bankowej”, bo przeczytała o Providencie, którym „w końcu ktoś się zajmuje”. Zgadza się na spotkanie – ma komplet dokumentów i nagranie rozmowy telefonicznej z pracownikiem spółki pożyczkowej. To kluczowe dla niej nagranie, bo dowodzi, że to nie spółka, a ona ma rację.

NIE PIERWSZA POŻYCZKA

Z Elą Szarą spotykam się w kawiarni na warszawskim Ursynowie. Już w rozmowie telefonicznej zauważam, że ma silny wschodni akcent. Dokumenty Providenta potwierdzają to – na każdym z nich jest wpisana jako Ełła Szaraja.

– Pani ma wschodnie imię – zauważam.

– Czy wschodnie? – pyta mnie z uśmiechem kobieta. – Czy Ela to jest wschodnie imię? Widzi pan, ja mówię ze wschodnim akcentem. 17 lat temu wyemigrowałam do Polski z Ukrainy, a właściwie ze Związku Radzieckiego, dzisiaj mieszkam tu, prowadzę swoją działalność, mam polskie dokumenty. Faktycznie mam wschodni akcent, ale takie imię wpisała mi jakaś wredna kobieta z tej firmy i tak mam teraz we wszystkich umowach. Takie podkreślenie, że jestem ze Wschodu, które ma mnie uczynić obywatelką gorszej kategorii chyba.

Pożyczka w Providencie nie jest pierwszą pożyczką mojej rozmówczyni. Wcześniej też już pożyczowała – w sumie



od 2005 roku wzięła, razem z córką („córka przyjechała, jak miała 10 lat. Skończyła polskie szkoły, pracuje i mówi po polsku – już bez akcentu”), w Providencie sześć pożyczek. Jeszcze wcześniej, kiedy potrzebowała pieniędzy na działalność, ratowały ją kredyty w Lukas Banku. Wszystkie pożyczki i kredyty spłacała terminowo, więc i banki, i Provident udzielały jej kolejnych na telefon i dowód osobisty.

Dzisiaj żałuje współpracy z Providentem. – Dałam się przekonać reklamom i ulotkom – opowiada. – Miało być tanio i szybko. Pani w reklamie Providenta pytała mnie z telewizora „w czym jeszcze może mi pomóc” i to mnie zwiodło. Faktycznie pożyczki dostawałam błyskawicznie. Tego samego dnia po telefonie, albo nazajutrz. Tyle tylko, że trzeba było oddawać dwa razy więcej. Ale i tak najgorsze są kłopoty z oddawaniem pieniędzy.

Rozżalenie klientki spółki widać w korespondencji z Providentem. „Rozumiem, że firma Provident jest nastawiona na maksymalny zysk, nie rozumiem tylko, dlaczego jest nastawiona tyłem do klienta” – to w liście z lutego. W liście z kwietnia: „Błąd Waszego pracownika (sam to przyznał w rozmowie telefonicznej) jest przyczyną mojej skargi. W związku z czym, nalegam dalej, aby niezależnie od faktu, że regularnie spłacam tę pożyczkę, rozwiązać ze mną umowę nr (...) i umożliwić mi zwrot pozostałej różnicy od pożyczonej kwoty”.

– Rozumiem, że pani chce zwrócić pożyczkę, a Provident nie chce tego zwrotu? – upewniam się.

– Otóż właśnie – wyjaśnia Ela Szara. – Zgodnie z prawem i regulaminem spółki, jeśli zwrócę pożyczkę w ciągu 10 dni, nie płacę naliczonych przez firmę odsetek, bo rezygnuję z pożyczki. A to ma zna-

czenie, bo zamiast naliczonych przez Providenta 6895,20 zł powinienam spłacić faktycznie pożyczone 3900 zł.

(NIE) ZGODNIE Z USTAWĄ

Rzecznik prasowy firmy, Tomasz Tra-buć w rozmowach z „Gazetą Bankową” zwykle mawia, że „tezy używane przez dziennikarzy są nieprawdziwe”. Tych samych dziennikarzy odsyła do Ustawy o kredycie konsumenckim, a na większość pytań nie odpowiada, zasłaniając się tajemnicą spółki.

Alicja Kopeć, dyrektor działu prawnego Provident Polska w piśmie przysłanym do redakcji lakonicznie zapewnia, że „Provident Polska S.A. działa zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim oraz innymi przepisami prawa, które stosują się do działalności pożyczkowej”. Z pisma wynika również, że i oprocentowanie pożyczek udzielanych przez firmę („stopa procentowa pożyczki wynosi w zależności od długości trwania pożyczki od 19 do 21 proc.”), i koszty tych pożyczek („pozostałe koszty pożyczki nie przekraczają 5 proc.”) nie przekraczają wartości wymaganych przez ustawę. Z zapisów umowy z Elą Szarą wynika jednak, że jej koszty pożyczki wypłaconej do ręki w wartości 3900 zł to: ubezpieczenie – 468 zł, opłata przygotowawcza – 218,40 zł, roczna stopa oprocentowania – 481,34 zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu – 1827,46 zł. W sumie klientka ma do zapłacenia 6895,20 zł w tygodniowych ratach po 132,60 zł.

Jak się dowiadujemy od klientów firmy dwa punkty w umowie z Providentem nie podlegają negocjacji – ubezpieczenie pożyczki oraz obsługa domowa, która jest obligatoryjna przy każdej pierwszej pożyczce w Providencie. Wówczas pracownik firmy może ocenić stan majątkowy klienta i ocenić jego wiarygodność. Zresztą i tak pierwszą umowę z klientem, mimo deklaracji na stronach internetowych, w reklamach i na ulotkach, spółka podpisze na 52 tygodnie, czyli równo rok. Umowy na duże kwoty lub dłuższy termin spłaty są dostępne dla stałych klientów Providenta, którzy biorą kolejną pożyczkę a poprzednie bezproblemowo spłacali. Bezproblemowo wcale nie oznacza, że bez spóźnień – każdorazowo za zwłokę w spłacie pracownik spółki może naliczyć karę 25 zł do raty i wliczyć ją do kosztów pożyczki. Provident informuje również,

że „naliczona opłata za opóźnienie wymagalna jest w terminie płatności najbliższej raty pożyczki. W przypadku naliczenia opłaty za opóźnienie, gdy kwota otrzymana od pożyczkobiorcy nie wystarcza na pokrycie całej raty oraz całej opłaty za opóźnienie, uzyskana kwota podlega zaliczeniu na niezapłacone opłaty za opóźnienie, w kolejności od opłaty najwcześniejszej wymagalnej, a następnie na raty, co do których pożyczkobiorca pozostaje w opóźnieniu, w kolejności od raty najwcześniejszej wymagalnej”.

Zgodnie z regulaminem umieszczonym na odwrocie każdej umowy pożyczki klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni zwracając kwotę faktycznie wypłaconej pożyczki pod warunkiem wypełnienia i dostarczenia do oddziału formularza odstąpienia od umowy. Takiego formularza wymaga również Ustawa o kredycie konsumenckim. Problem w tym, że pracownikom spółki zdarza się takiego formularza klientom nie dostarczyć.

ZESPÓŁ DNIA NASTĘPNEGO

– Ja przy ostatniej umowie nie dostałam formularza – opowiada Ela Szara i wyjaśnia: – Byłam chora, więc nie mogłam się wybrać do biura Providenta. Z prostej przyczyny nie miałam możliwości odesłania dokumentów, bo pracownik za nic miał regulamin i po prostu mi ich nie zostawił. Kiedy pojawiłam się w biurze, ze zwolnieniem lekarskim i skargą, dowiedziałam się, że spółka nie wierzy mi, że nie dostałam formularza zwrotu pożyczki. Co więcej, dowiedziałam się również, że nie mogę oddać nie naruszonej pożyczki jednorazowo. A jeśli chcę w ogóle jednorazowo spłacić ten dług, to mogę – owszem – ale nie 3900 zł, lecz całe 7000 zł. Najlepiej jednak, żebym to robiła w ratach.

Brak formularza jest problemem o tyle, że bez jego wypełnienia odesłanie pieniędzy na konto firmy niczego nie zmienia. Spółka naliczyłaby z pewnością inne oprocentowanie – bo już jedynie od sumy kosztów pożyczki. Wyłącznie jego odesłanie automatycznie anuluje umowę pożyczki, zaś klient powinien niezwłocznie rozliczyć się z długiem, wpłacając go pracownikowi, bądź na rachunek bankowy (którego numeru w przypadku umowy dotyczącej obsługi domowej pożyczki spółka nie podaje).

Złożenie reklamacji w takiej sprawie najczęściej niczego nie rozwiązuje. – Nie wprost, ale dowiedziałam się, że jestem kłamczuchą – wspomina Ela Szara. – Zaczęłam pisać do Providenta pisma, a oni w odpowiedziach wytykali mi łamanie regulaminu. A ponieważ to ich pracownik złamał regulamin, w końcu zadzwoniłam do niego i zapytałam wprost, czemu nie zostawił mi formularza zwrotu pożyczki. Tylko że tym razem nagrałam naszą rozmowę.

Dariusz S., który udzielał pożyczki pani Eli przyznał, że nie zostawił dokumentu. Czemu go nie zostawił? Wyjaśniał, że zapomniał, ponieważ... miał kaca, czy też jak to delikatnie ujmie klientka firmy „zespół dnia następnego”. Mógł mieć kaca – przecież umowę pożyczki podpisywał w imieniu firmy w gorącym okresie między świętami Bożego Narodzenia a Sylwestrem (30 grudnia). Jednak chwilę później wyjaśnił, że w sytuacji klientki niczego to nie zmienia.

– Dowiedziałam się, że przecież wcześniej podpisywałam już umowy z firmą, więc mogłam sobie poszukać takich formularzy w dokumentach dotyczących poprzednich umów – opowiada kobieta. – Kierowników biura ani pracowników działu reklamacji nie interesowały moje argumenty. Ich zdaniem to ja złamałam regulamin, więc mam spłacać pożyczkę w tygodniowych ratach. Natomiast ja to widzę inaczej. Komunikat spółki jest prosty – jeśli już pozyska klienta, to nie pozwoli mu odejść i bez względu na regulaminy i ustawy podpisanie umowy oznacza spłacanie pożyczek w podwójnej wysokości i w określonych przez firmę ratach.

Najlepszym podsumowaniem tej historii byłoby opisanie wielkości rynku Providenta w Polsce. Jednak takich informacji ani pracownicy spółki, ani rzecznik nie udzielają. Jest to jedna z najpilniej strzeżonych tajemnic firmy. Informacje, które są dostępne dla klientów (oraz dziennikarzy) to niesprawdzanie klientów w Biurze Informacji Kredytowej. Pominiecie BIK i stosowanie własnych sposobów oceny zdolności kredytowych klienta (wizyta w domu) trzykrotnie zwiększa potencjalny rynek usług pożyczkowych Providenta wobec banków i SKOK-ów. •