Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

A N N A L E S
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA
LUBLIN – POLONIA
VOL. XLVII, 3 SECTIO H 2013

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Katedra Bankowości

EWA ŁOSIEWICZ-DNIESTRZAŃSKA

Regulacje a jakość kredytów konsumenckich w Polsce

Regulations versus the quality of consumer loans in Poland

Słowa kluczowe: regulacje, kredyt konsumencki, jakość, banki, parabanki

Key words: regulations, consumer loans, quality, shadow banking

Wstęp

W odniesieniu do bankowości główne zadanie regulacji, podkreślane w literaturze, stanowi stabilizacja systemu bankowego. Czasem zwraca się uwagę na zmniejszenie ryzyka działalności bankowej.

Celem artykułu jest analiza wpływu regulacji na jakość świadczonych usług bankowych, które z punktu widzenia banku jako oferenta usług porządkują relacje bank–klient i wpływają na podwyższenie jakości usług. Jednak w czasach kryzysów finansowych, gdy poprzez regulacje zwiększa się bezpieczeństwo działalności bankowej, zaostrzeniu ulegają również zasady świadczenia usług dla klientów, rola regulacji w podnoszeniu jakości staje się dyskusyjna.

Wraz z wprowadzaniem kolejnych regulacji zaostrzających zasady udzielania kredytów dla osób fizycznych zmniejsza się ryzyko prowadzenia działalności bankowej, a tym samym poprawia się stabilność systemu bankowego oraz jakość usług bankowych świadczonych przez legalnie działające w Polsce banki. Wiele osób prywatnych, nie spełniając nowych warunków kredytowych, nie może skorzystać z usług oferowanych przez banki, szuka dofinansowania i staje się klientami instytucji, których działalność nie jest jasno uregulowana, co przyczynia się do poszerzenia szarej strefy bankowej.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

1. Regulacje w obszarze bankowych kredytów detalicznych

Obszar działalności bankowej charakteryzuje się wysokim stopniem regulacji. W warunkach wolnego rynku i wysokiej konkurencji regulacje mają za zadanie zapewnienie równego dostępu do produktów i usług w sytuacji nierównego dostępu do informacji, a także zmniejszenie ryzyka działalności bankowej. W analizie literatury w zakresie regulacji bankowych na pierwszy plan wysuwa się znaczenie stabilizacji działalności bankowej poprzez ograniczanie i systematyczne monitorowanie ryzyka bankowego. Jako cel regulacji określa się „osiągnięcie takiego stanu, kiedy bank pożycza pieniądze tylko wówczas, gdy otrzyma je z powrotem oraz systematycznie monitoruje ryzyko kredytowe" [Golędzinowski, 2009, s. 23].

W zależności od trafnego rozpoznania potrzeb uczestników rynku usług bankowych oraz charakteru i jakości regulacji można jej przypisać różne funkcje [Golędzinowski, 2009, s. 30]:

- regulacja może pozytywnie wpływać na stabilność i efektywność systemu bankowego tylko wówczas, kiedy będzie realizować postawione przez nią zadania,
- regulacja ma być oprzyrządowaniem naturalnych tendencji i procesów,
- regulacja ma odzwierciedlać ogólne narodowe preferencje co do ochrony konsumentów, ochrony własności prywatnej i ograniczania wolności konkurencji.

Głównym źródłem regulacji w obszarze kredytów mieszkaniowych i konsumenckich[1] udzielanych przez banki w Polsce jest Prawo bankowe, Rekomendacje KNF (S i T) oraz Ustawa o kredycie konsumenckim.

Prawo bankowe [1997] w podstawowym zakresie reguluje zasady udzielania kredytów i pożyczek, skupiając się na zdolności kredytowej kredytobiorcy, limitach koncentracji zobowiązań banku, umowie kredytowej, i daje KNF szczególne uprawnienia w zakresie wydawania regulacji ostrożnościowych i podejmowania działań restrykcyjnych. Szczególnego znaczenia w zakresie regulacji zasad udzielania kredytów i pożyczek dla osób fizycznych w ostatnich latach nabrały Rekomendacje KNF – S i T, które nie są tylko zaleceniami dla banków, ale precyzują ich obowiązkowe powinności w zakresie bezpieczeństwa interesów posiadaczy rachunków[2]. Kontrowersje wynikają z faktu, że rekomendacje są adresowane do wszystkich banków objętych przepisami prawa polskiego, co oznacza, że ich uchwałom nie podlegają np. oddziały banków zagranicznych oraz instytucje niebankowe, tj. SKOK-i i firmy pożyczkowe (pozabankowe), prowadzące konkurencyjną działalność wobec banków krajowych w zakresie udzielania kredytów i pożyczek dla osób fizycznych.

Rekomendacja S dotyczy kredytów finansujących nieruchomości oraz innych kredytów zabezpieczonych hipotecznie. Ostatnia propozycja jej nowelizacji zaprezentowana przez KNF ma na celu złagodzenie zasad udzielania kredytów, ponieważ

[1] Kredyt konsumencki to również kredyt zabezpieczony hipoteką do kwoty 255 550 zł [Ustawa o kredycie…, 2011].

[2] Więcej na temat charakteru rekomendacji KNF w [Kasiewicz, Kurliński, 2012, s. 186–187].

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

dotychczasowe warunki okazały się zbyt restrykcyjne. W tabeli 1 zostały przedstawione najważniejsze zmiany w zapisach Rekomendacji S, która ma zastąpić uchwałę aktualnie obowiązującą.

Tabela 1. Najważniejsze zmiany Rekomendacji S w obszarze ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie

Obszar zmian	Obecna rekomendacja	Projekt zmian
Zakres przedmiotowy	Ekspozycje kredytowe finansujące nieruchomości oraz zabezpieczone hipotecznie	Ekspozycje kredytowe zabezpieczone hipotecznie
Zakres podmiotowy	Banki objęte przepisami prawa polskiego	Banki objęte przepisami prawa polskiego oraz działające na terenie Polski oddziały instytucji kredytowych
Waluta kredytu	Możliwa inna niż dochody kredytobiorców	Waluta inna niż krajowa tylko w przypadku kredytobiorców uzyskujących trwałe dochody w walucie kredytu
Wkład własny	Brak ograniczeń	20% kredytu (lub 10% – w przypadku dodatkowego ubezpieczenia kredytu u wiarygodnego ubezpieczyciela)
Wskaźnik DtI (obsługa kredytu/dochód)	50% – dla klientów detalicznych o dochodach netto nieprzekraczających poziomu przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce (nie wyższy niż 65%)	Wewnętrzne maksymalne limity banków uwzględniające specyficzne cechy klienta (w zależności od klienta: 40% lub 50%)

Źródło: opracowanie własne na podst. [Rekomendacja S, 2011; Rekomendacja S, 2013].

Rekomendacja T dotyczy dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych i ma duże znaczenie w obszarze kredytów detalicznych. Została wprowadzona w 2010 r. w celu zaostrzenia zasad udzielania kredytów detalicznych i ograniczenia szeroko rozwiniętej przez banki akcji kredytowej. Popularne kredyty „na dowód", od ręki, udzielane bez badania zdolności kredytowej wnioskodawcy, w sytuacji utrzymującego się kryzysu finansowego, zaczęły zagrażać stabilności banków, co przyniosło efekt w postaci wprowadzenia wskaźnika DtI na poziomie 50% dla klientów zarabiających poniżej średniej krajowej i 65% – powyżej średniej krajowej. Regulacja ta zaowocowała zahamowaniem akcji kredytowej i obawą o odpływ klientów z banków do instytucji niebankowych, dlatego ostatecznie KNF podjął decyzję o złagodzeniu zasad udzielania drobnych kredytów.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

Nowa Rekomendacja T ma zacząć obowiązywać najpóźniej 31 lipca 2013 r., a z jej wprowadzeniem wiąże się nadzieje wzrostu liczby kredytów udzielanych przez banki.

Tabela 2. Najważniejsze zmiany Rekomendacji T dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych

Obszar zmian	Obecna rekomendacja	Projekt zmian
Zakres podmiotowy	Banki objęte przepisami prawa polskiego	Banki objęte przepisami prawa polskiego oraz funkcjonujące na terenie Polski oddziały instytucji kredytowych
Możliwość stosowania uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej dla kredytów i pożyczek ratalnych	Brak uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej	Dla klientów, w przypadku których kwota kredytu lub pożyczki nie przekracza wartości czterokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw
Możliwość stosowania uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej dla kredytów i pożyczek	Brak uproszczonych zasad oceny zdolności kredytowej	• Dla klientów, których współpraca z bankiem trwa od co najmniej 6 miesięcy i w przypadku których kwota kredytu lub pożyczki nie przekracza sześciokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw • dla klientów, których współpraca z bankiem trwa od co najmniej 12 miesięcy i w przypadku których kwota kredytu lub pożyczki nie przekracza dwunastokrotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw • dla pozostałych klientów, w przypadku których kwota kredytu lub pożyczki nie przekracza przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw
Wskaźnik DtI (obsługa kredytu/dochód)	50% – dla klientów detalicznych o dochodach netto nieprzekraczających poziomu przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce (nie wyższy niż 65%).	Powinien być określony w zatwierdzonej przez radę nadzorczą banku strategii zarządzania ryzykiem
Korzystanie z zewnętrznych baz danych przy ocenie ryzyka kredytowego	Zalecane	Konieczne

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Rekomendacja T, 2010; Rekomendacja T, 2013].

Dane publikowane w raportach KNF [*Raport o sytuacji banków w 2011 r.*; *Raport o sytuacji banków w I półroczu 2012 r.*] wskazują na obniżenie wartości udzielanych kredytów w Polsce. Według danych BIK spada liczba udzielanych kredytów,

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

ale rośnie ich ogólna wartość[3], co może oznaczać przesunięcie aktywności banków w stronę zamożniejszych klientów. W takiej sytuacji klienci mniej zamożni zostają często zmuszeni do poszukiwania alternatywnych źródeł finansowania w instytucjach niebankowych. Problem dotyczy zwłaszcza kredytów konsumpcyjnych, udzielanych w mniejszych kwotach i na krótsze terminy.

2. Zakres uregulowania działalności instytucji niebankowych

Działalność instytucji niebankowych[4] nie jest w Polsce w pełni uregulowana, poza SKOK-ami[5], które w wyniku kolejnej nowelizacji ustawy coraz bardziej podlegają uregulowaniom zbliżającym je do banków.

Firmy pożyczkowe i oferowane przez nie kredyty konsumenckie należą do grupy usług słabo uregulowanych, mimo obowiązującej je Ustawy o kredycie konsumenckim, która określa wzajemne relacje, prawa oraz obowiązki uczestników rynku kredytów konsumenckich w postaci [Kasiewicz, Kurkliński, 2012, s. 68]:

- kredytodawców (banków, SKOK-ów, przedsiębiorstw pożyczkowych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą),
- pośredników kredytowych,
- konsumentów.

Główną funkcją ustawy jest chronienie klientów, jednak nie zobowiązuje ona parabanków do przekazywania informacji o zobowiązaniach klientów do odpowiednich baz danych, takich jak Biuro Informacji Kredytowej, co zwiększa ryzyko ich działalności. Wyjątkiem jest wchodzący na polski rynek największy na świecie internetowy serwis pożyczkowy Wonga.com, podkreślający w swoich reklamach konieczność weryfikacji klienta w biurach informacji gospodarczej i Biurze Informacji Kredytowej.

Ustawa o kredycie konsumenckim nakłada na kredytodawców i pośredników finansowych obowiązek informacyjny wobec klientów, których powinno się ustrzec przed nieświadomą lub błędną decyzją podpisania niekorzystnej umowy kredytowej. Jednak stosowanie przez kredytobiorców w umowach niedozwolonych klauzul odnośnie do opłat, prowizji lub kar za niewywiązanie się klienta z umowy wciąż jest problemem. Spory w tym zakresie trafiają do urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta i są elementem wpływającym na jakość oferowanych usług, o której jest mowa w punkcie 3 artykułu.

---

[3] W I półroczu 2012 r. udzielono 3,0 mln kredytów o łącznej wartości 29,6 mld zł wobec 3,6 mln kredytów o łącznej wartości 28,1 mld zł udzielonych w roku 2011 r. [*Raport o sytuacji banków w I półroczu 2012 r.*, s. 32].

[4] Termin „instytucje niebankowe" jest w Polsce używany zamiennie z terminami *shadow banking*, „szara strefa", „instytucje niebankowe", „parabanki", „bankowość równoległa" [zob. Masiukiewicz, 2012, s. 5–22].

[5] Działalność SKOK-ów reguluje odrębna ustawa [Ustawa o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, 2009].

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

Potrzebę doregulowania szarej strefy podkreślają wszystkie ważne instytucje nadzorujące rynek finansowy. Nie można stosować jednolitych regulacji wobec wszystkich parabanków, ze względu na dużą różnorodność ich działalności, ale podkreśla się potrzebę objęcia wszystkich instytucji parabankowych nadzorem finansowym ze strony KNF. Jednak kontrola nad parabankami jest utrudniona i ograniczona z tego powodu, że są one spółkami prawa handlowego, przedsiębiorstwami niebędącymi instytucjami finansowymi i niepodlegającymi nadzorowi KNF.

Na rynku funkcjonuje wiele innych instytucji, których działalność jest słabiej uregulowana niż funkcjonowanie SKOK-ów przed nowelizacją ustawy, w której objęto je nadzorem KNF. Skala działalności tych instytucji jest trudna do oszacowania, często funkcjonują one nielegalnie, a organy ścigania nie reagują odpowiednio na zgłaszane problemy[6].

Patrząc na wyniki sprzedaży kredytów konsumpcyjnych w Polsce od 2009 r., można wyciągnąć wniosek, że zaostrzenie regulacji w obszarze kredytów konsumpcyjnych nie spowodowało w Polsce masowego odejścia klientów do parabanków, co przedstawiono w tabeli 3.

Tabela 3. Wartość udzielonych kredytów konsumenckich w latach 2009–06.2012

	2009	2010	2011	06.2012
Banki (mld zł)	132,2	134,1	130,3	126,2
SKOK-i (mld zł)	8,4	9,8	10,8	10,7
Provident Polska (mln funtów)	279,9	296,4	318,6	152,4

Źródło: [*Raport o sytuacji banków w I półroczu 2012 r.*, s. 34].

Inna jest przeciętna wartość udzielanego kredytu w obu grupach – dla banków wynosi ona 8 tys. zł, a dla pozostałych uczestników rynku 1 tys. [*Raport o sytuacji banków w I półroczu 2012 r.*, s. 34], co potwierdza, że z oferty parabanków korzystają klienci mniej zamożni, niespełniający warunków stawianych przez banki w zakresie zdolności kredytowej.

Rozwiązaniem proponowanym w sferze regulacji działalności parabanków w Polsce jest objęcie ich obowiązkiem dokładniejszej sprawozdawczości z prowadzonej działalności.

Uregulowanie działalności parabanków jest problemem w wielu krajach, w których wyciągnięto wnioski z ostatniego kryzysu finansowego [Łasak, 2012, s. 104–136]. W USA zalecenia antykryzysowe wyraźnie wskazują na potrzebę regulacji w obszarze *shadow banking*, uznając tę sferę działalności za główną przyczynę problemów z lat

[6] Według listy KNF w 2011 r. w Polsce działalność bankową bez zezwolenia prowadziło 14 instytucji [Masiukiewicz, 2012, s. 13].

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

2007–2008 [Adrian, Ashcraft, 2012, s. 3]. Kłopotów wynikających z nieuregulowania szarej strefy bankowej obawiają się również Chiny – jej wielkość na koniec 2012 r. jest w tym kraju szacowana, według różnych źródeł, na 15–31% wartości bankowych aktywów [Li, 2012, s. 1].

W tabeli 4 przedstawiono wielkość aktywów całej szarej strefy bankowej w USA, Wielkiej Brytanii i strefie euro w 2011 r.

Tabela 4. Aktywa szarej strefy bankowej w 2011 r.

Kraj	Odsetek światowych aktywów
USA	35%
Strefa euro	33%
Wielka Brytania	13%

Źródło: [Li, 2012, s. 1].

Przedstawiane w raportach dane potwierdzają wagę problemu usług świadczonych przez instytucje z szarej strefy bankowej. Usługi te ostatecznie trafiają również do klienta indywidualnego korzystającego z kredytu, na sfinansowanie którego środki mogą pochodzić z nielegalnych źródeł.

Inny problem może pojawić się w sytuacji, gdy krótkoterminowe i niewielkie pożyczki konsumenckie wydłużają się w czasie, a ich kwoty rosną, jak miało to miejsce w Polsce w I kwartale 2013 r. Skoro w trudnych czasach swoich zobowiązań nie spłacają klienci banków, to również klienci parabanków mogą zaprzestać spłaty długów. Należałoby tutaj postawić pytanie o to, czy klienci ci są świadomi tych problemów, czy znają pożyczkodawcę i warunki pożyczki, co skłoniło ich do skorzystania z oferty trudnej do zaakceptowania przez przeciętnego Polaka. Odpowiedzi na te pytania będą również stanowić informację na temat poziomu jakości usług parabanków w zakresie kredytów konsumenckich, która wpływa na ogólną jakość tych produktów, również oferowanych przez banki.

3. Jakość kredytów konsumenckich

Kredyt konsumencki jako usługa bankowa ma charakter procesowy, stąd pojawia się pojęcie procesu świadczenia usługi bankowej, który jest rozłożony w czasie i różne jego elementy wpływają na ostateczną jakość tego kredytu.

Jakość usługi definiuje się zarówno jako zdolność do zaspokajania określonych potrzeb klienta, jak i spełniania lub przekraczania jego oczekiwań. O stopniu zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klienta decyduje jego satysfakcja, rozumiana jako „przemijający osąd usługi dokonany przez określonego klienta" [Philip, Hazlett,

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

1997, s. 269]. Satysfakcja ta stanowi element składowy całkowitej oceny bazującej na długoterminowych osądach wielu klientów i w rezultacie określa jakość usługi.

Jakość usług leży w obszarze zainteresowań banków, lecz ich uwaga najczęściej skupia się na klientach korzystających z ich oferty i przynoszących im zyski. Nie interesuje ich raczej los tych, których wnioski zostały odrzucone podczas procesu przyznawania kredytu, np. na etapie badania zdolności kredytowej. Klienci ci, wciąż poszukując źródła finansowania, otrzymują kredyt od firm niebędących bankami. Czy poziom ich zadowolenia z uzyskanego kredytu się zmienia? Jak wpływa na jakość kredytów konsumenckich?

Przy badaniu jakości usług bankowych nie bierze się pod uwagę cech finansowych usługi, jednak w przypadku kredytów konsumenckich, oferowanych na skrajnie różnych warunkach (przez banki i parabanki), parametry finansowe nie powinny być pominięte, przynajmniej w celu uwypuklenia różnic i dokonania analizy ich wpływu na dalszą opinię klienta o usłudze[7]. Dokonując oceny poziomu jakości podobnej usługi świadczonej przez bank i przez firmę pożyczkową, większość ludzi będzie mieć odczucie, że jakość usług świadczonych przez banki jest najczęściej wielokrotnie wyższa niż w przypadku firm pożyczkowych niebędących bankami. Problem dotyczy tutaj jednak wpływu jakości usług firm pożyczkowych na ogólną jakość usług kredytu konsumenckiego.

Na jakość usługi udzielania kredytu zawsze wpływa czas obsługi klienta, czas oczekiwania na podpisanie umowy, na wypłatę środków pieniężnych, poziom kultury pracowników przy obsłudze klienta, prostota i zwięzłość formularzy do wypełnienia. Są to cechy dobrze oceniane przez klientów korzystających z usług parabanków w pierwszym etapie świadczenia usługi – przy jej udzielaniu. Dalsze etapy procesu realizacji usługi – dotyczące jego spłaty – są często dla klientów dużym zaskoczeniem. Parabanki nie dbają o jasne procedury w zakresie spłaty pożyczek; gdy pojawiają się jakiekolwiek zastrzeżenia ze strony klienta, nie mają żadnych procedur reklamacyjnych – bardzo często kończy się miły kontakt z pracownikiem firmy i wkracza komornik. Klient nie ma możliwości odwoływania się w swojej sprawie, ponieważ podpisał umowę pożyczki. Później widzi, że inaczej rozumiał jej zapisy, reklama była nierzetelna, w umowie zauważa niedozwolone klauzule.

W badaniu jakości usług o charakterze finansowym bardzo ważny jest poziom zaufania klienta do instytucji, która udziela mu kredytu czy pożyczki. W tabeli 5 przedstawiono dane na temat zaufania klientów do instytucji świadczących usługi finansowe w Polsce w latach 2011–2012.

[7] Dla porównania wyniki wyszukiwania w Internecie 14 maja 2013 r.: najważniejsza cecha finansowa kredytu konsumenckiego, jaką jest RRSO, dla rocznego kredytu w kwocie 2 tys. zł w banku wynosi od 6,36% (GetinBank) do 31,24% (Raiffeisen Polbank); w firmie pożyczkowej – od 32,55% (Zapożyczka.pl) do 96,26% (Provident – pożyczka domowa).

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

Tabela 5. Poziom zaufania do instytucji świadczących usługi finansowe w Polsce

Instytucja	2011, w % (N = 1015)	2012, w % (N = 1009)
Bank, z którego korzystam	56	49
Banki działające w Polsce	41	45
Doradcy finansowi pracujący w bankach	b.d.	29
SKOK-i	19	22
Doradcy finansowi pracujący w firmach innych niż banki	b.d.	20
Instytucje pożyczkowe	b.d.	15

Źródło: [Masiukiewicz, 2012, s. 15].

Dane te wskazują na spadek zaufania wśród klientów usług finansowych w Polsce. Jedynie SKOK-i poprawiły swój wizerunek, w czym pomogła zapewne nowelizacja ustawy o ich działalności, obejmując je nadzorem KNF oraz gwarancjami BFG.

Zakończenie

Regulacje w zakresie kredytów konsumenckich w Polsce po 2009 r. zostały zaostrzone w zbyt dużym stopniu, a wewnętrzna polityka ostrożnościowa banków dodatkowo hamująco wpłynęła na skalę udzielanych kredytów przez banki. Jednak dane publikowane w raportach KNF pokazują, że problem ograniczenia akcji kredytowej dotyczy przede wszystkim osób mniej zamożnych, ponieważ ogólna wartość udzielonych kredytów bankowych w ostatnich latach wzrosła, przy spadku ich liczby. Firmy pożyczkowe cieszą się coraz większą popularnością w polskim społeczeństwie, które nie otrzymując dofinansowania w banku, po pożyczkę udaje się do parabanku.

Sposób działania firm pożyczkowych w Polsce nie jest wystarczająco czytelny ani dla ich klientów, ani dla nadzoru finansowego, którym nie są objęte. Skutkuje to niskim poziomem jakości usług świadczonych przez instytucje parabankowe, a głównym poszkodowanym okazuje się klient, który w wyniku braku regulacji szarej strefy bankowej nie ma nawet możliwości złożenia reklamacji. Natomiast organa sprawiedliwości nie reagują wystarczająco skutecznie na łamane prawo. Samo złagodzenie przepisów działalności bankowej nie wystarczy, aby klient wrócił do banku, ponieważ oferta instytucji parabankowych niektórym klientom zawsze będzie się wydawać atrakcyjniejsza.

Konieczne jest objęcie jasnymi regulacjami wszystkich instytucji, które podobnie jak banki prowadzą działalność dzięki zaufaniu swoich klientów. Banki w Polsce mają bardzo szczegółowe procedury i systemy zarzadzania ryzykiem i jakością, o co nie dba się w niebankowych firmach pożyczkowych.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

Wraz z wysiłkiem uregulowania działalności szarej strefy bankowej należy pamiętać o monitorowaniu jakości usług kredytowych, zwiększaniu przejrzystości produktów oferowanych przez firmy pożyczkowe i zabezpieczać system bankowy przed nadmiernym ryzykiem zagrażającym ze strony szarej strefy bankowej, która przyczyniła się do kryzysu finansowego z lat 2007–2008.

Bibliografia

1. Adrian T., Ashcraft A., *Shadow Banking Regulation*, Staff Report No. 559, Federal Reserve Bank of New York, April 2012.
2. Golędzinowski P., *Wpływ regulacji systemu bankowego na jego efektywność*, „Materiały i Studia", Warszawa, maj 2009.
3. Kasiewicz S., Kurkliński L. (red.), *Szok regulacyjny a konkurencyjność i rozwój sektora bankowego*, Warszawski Instytut Bankowości, Warszawa 2012.
4. Li C., *Shadow Banking in China: Expanding Scale, Evolving Structure*, Federal Reserve Bank of San Francisco, April 2013.
5. Łasak P., *Nowe regulacje dla shadow banking*, „Bezpieczny Bank" 2012, nr 1 (46).
6. Masiukiewicz P., *Regulacje a ryzyko shadow banking w Polsce*, „Zarządzanie i Finanse" 2012, http://zif.wzr.pl/pim/2012_4_2_1.pdf (04.2013).
7. Philip G., Hazlett S.-A., *The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model*, "International Journal of Quality & Reliability Management" 1997, vol. 14, no. 3.
8. *Raport o sytuacji banków w 2011 r.*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012.
9. *Raport o sytuacji banków w I półroczu 2012 r.*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012.
10. Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa styczeń 2011 r.
11. Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie (projekt), Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, 2013 r.
12. Rekomendacja T dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, luty 2010 r.
13. Rekomendacja T dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych, Komisja Nadzoru Finansowego Warszawa, luty 2013 r.
14. Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011, poz. 1181 z późn. zm.).
15. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2012, poz. 1376 z późn. zm.).
16. Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 2012, poz. 855 z późn. zm.).

Regulations versus the quality of consumer loans in Poland

The main goal of regulation in the area of banking recognized in the literature has been to stabilize the banking system. The attention was also drawn to reduce the risk of banking operations. Another impact on the banking activities is not clear, though. It is the quality of banking services, which from the point of view of the bank – lead to increase in the quality of services. However, if regulations tighten

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 12/09/2026 19:02:24

rules for provision of services, their role in improving the quality of services, from the point of view of the customer, becomes questionable.

The paper presents a brief description of existing regulations in Poland's consumer loans, and the impact of regulations on the quality of consumer loans including providers of these services (banks and shadow banking).