



#wspieramy  
#pomagamy  
#edukujemy

**RAPORT CSR** Z DZIAŁALNOŚCI  
FUNDACJI ZARADNI  
W LATACH 2015-2017

[www.fundacjazaradni.pl](http://www.fundacjazaradni.pl)

---

# List Prezesa Zarządu



*Szanowni Państwo,*

*Przedstawiam Państwu Raport podsumowujący działania Fundacji Zaradni na wszystkich polach i we wszystkich rodzajach naszej aktywności, uzupełniony o aspekt związany z polskim rynkiem wierzycelności i świadomości finansowej Polaków.*

Znajdziecie tutaj Państwo historię Fundacji, powody powołania jej do życia, nadzieje, jakie wiązaliśmy z jej powstaniem, historię rynku windykacyjnego w Polsce, opis sytuacji zadłużeniowej Polaków, ich nawyków do zadłużania się oraz wynikających stąd konsekwencji dla nas wszystkich jako społeczeństwa i dla polskiej gospodarki. Najważniejszą część raportu stanowi opis akcji edukacyjnych i pomocowych Fundacji Zaradni, które w wielu przypadkach mają charakter prekursorski i są często jedynymi o takiej specyfice i zasięgu w Polsce. Jesteśmy z tego powodu dumni i chętnie naszymi osiągnięciami chwalimy się

Fundacja Zaradni działa na pograniczu finansów osobistych, edukacji ekonomicznej, pomocy osobom zadłużonym, a jej głównym celem jest

edukowanie i wspieranie osób z nadmiernym zadłużeniem. Staramy się docierać z naszym przesłaniem już do młodzieży szkolnej uświadamiając jej, że pieniądze to przede wszystkim odpowiedzialność, a dorosłość, to także odpowiedzialność finansowa za siebie i za najbliższych. Osoby dorosłe, które popadły w nadmierne zadłużenie, uczymy jak z niego wyjść na życiową prostą.

Raport rozpoczynamy historią rynku windykacji w Polsce oraz opisem zjawiska, jakim jest nadmierne zadłużenie.

Z poważaniem

Prezes Zarządu Fundacji Zaradni



# 01

## FUNDACJA ZARADNI

- kim jesteśmy?

- 1.1 Historia Fundacji
- 1.2 Misja, wizja i wartości Fundacji
- 1.3 Fundacja Zaradni - pokazujemy wyjście z pętli zadłużenia
- 1.4 Jak może wyglądać mapa wyjścia z długu?

# 02

## JAKA JEST ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWA POLAKÓW?

Analiza dostępnych  
danych statystycznych

# 03

## RYNEK WINDYKACYJNY W POLSCE

- 3.1 Historia rynku windykacyjnego
- 3.2 Współczesna windykacja

# 04

## FUNDACJA ZARADNI SPOIWO POMIĘDZY DŁUŻNIKIEM A RYNKIEM WINDYKACYJNYM

– działania CSR

- 4.1 Program „Zaradni”
- 4.2 Centrum Informacji Prawnej
- 4.3 Serwis edukacyjny „Dla Zaradnych”
- 4.4 Kampania „Żyję bez Długów”
- 4.5 „Miasteczko Wolne od Długów”
- 4.6 „Młody Menedżer  
– zarządzanie przyszłością”
- 4.7 Poradnik dla Zaradnych

# 05

## PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

# 06

## O RAPORCIE

# 01

---

## FUNDACJA ZARADNI

- kim jesteśmy?

- 1.1 Historia Fundacji
- 1.2 Misja, wizja i wartości Fundacji
- 1.3 Fundacja Zaradni - pokazujemy wyjście z pętli zadłużenia
- 1.4 Jak może wyglądać mapa wyjścia z długu?





# Historia Fundacji Zaradni

**Widząc problem braku ogólnodostępnej wiedzy ekonomicznej oraz brak wsparcia dla zadłużonych, firma Kredyt Inkaso S.A. powołała do życia Fundację „Zaradni”.**

Pomysł jej powołania był osobistą inicjatywą dwóch osób – Dariusza Olejnika, wówczas szefa marketingu Spółki oraz Pawła Szewczyka – Prezesa Zarządu Kredyt Inkaso S.A. Fundację powołano do życia na podstawie załączonego do Raportu Statutu z dnia 15 kwietnia 2015 roku. Podczas młodej, ale jakże aktywnej historii jej działalności, Fundacja przeprowadziła i prowadzi kilka nowatorskich w skali Polski programów i akcji. Siedzibą Fundacji jest Zamość, ale swoją działalnością obejmujemy cały kraj. Fundacja finansowana jest przez Kredyt Inkaso S.A.

W działalność Fundacji zaangażowany jest jej Zarząd, Zarząd GK Kredyt Inkaso, pracownicy partnerów wydarzeń, wolontariusze oraz osoby na stałe z nią współpracujące.

Fundacja przeprowadziła dotąd dwa pilotażowe programy – „Młody Menedżer” (Kraków, lipiec 2016) oraz „Miasteczko Wolne od Długów” (Road show na terenie Polski, listopad 2015) oraz wydała „Poradnik dla Zaradnych” (2015), z tak zwaną „Mapą wyjścia z długów”. Fundacja specjalizuje się w realizacji kampanii społecznych oraz projektów wspierających wewnątrz działy CSR partnerów.

Poniżej przedstawiona jest lista projektów pilotażowych oraz własnych realizacji Fundacji Zaradni. Rozwinięcie tej listy znajduje się w dalszej części raportu:

- 1. Program „Zaradni”**
  - program wsparcia osób zadłużonych
- 2. Centrum Informacji Prawnej**
  - infolinia wsparcia dla osób z nadmiernym zadłużeniem
- 3. Serwis edukacyjny „Dla Zaradnych”**
  - blog edukacyjny, który wkrótce zostanie rozwinięty o element e-learningowy
- 4. Kampania „Żyję bez Długów”**
  - kampania CSR Kredyt Inkaso S.A.
- 5. Miasteczko wolne od długów**
  - kampania społeczna, element działań CSR Kredyt Inkaso S.A.
- 6. Warsztaty „Młody Menedżer – zarządzanie przyszłością”**
  - zajęcia edukacyjne dla młodzieży
- 7. „Poradnik dla Zaradnych”**
  - zebrany w niewielką broszurę zbiór praktycznych porad pomagających wyjść z zadłużenia

# Misja, wizja i wartości Fundacji

**Fundacja „Zaradni” zajmuje się propagowaniem wiedzy oraz edukacji ekonomicznej. Nasze programy skierowane są do osób posiadających problem z zarządzaniem własnym budżetem domowym oraz młodzieży wkraczającej w dorosłe życie.**

W swoich działaniach Fundacja stawia na praktyczną pomoc. W codziennej pracy staramy się edukować i pomagać wychodzić na życiową prostą. Jesteśmy członkiem UNGC Network Poland.

**Misją fundacji Zaradni jest pomoc i edukacja. Szczególną uwagę przywiązujemy do promocji odpowiedzialności za własne decyzje finansowe i świadome zarządzanie budżetem domowym.** Poprzez nasze programy chcemy wypełnić istotną lukę edukacyjną, jaka naszym zdaniem istnieje w obszarze wiedzy ekonomicznej Polaków. Chcemy propagować świadome oraz bezpieczne korzystanie z instrumentów finansowych oraz dawać wsparcie osobom, które często z braku wiedzy popadły w tarapaty finansowe i stały się zakładnikami pętli zadłużenia.

Fundacja Zaradni przyłączyła się do inicjatywy ONZ „Global Compact” na rzecz promocji społecznej odpowiedzialności biznesu. Podzielamy przekonanie, że praktyki biznesowe powinny przyczyniać się do zrównoważonego rozwoju społeczeństw oraz tworzenia bardziej stabilnego, sprawiedliwego i zintegrowanego rynku światowego. W ramach uczestnictwa zobowiązujemy się popierać i promować

w swojej codziennej działalności dziesięć głównych zasad inicjatywy z zakresu praw człowieka, praw pracowniczych, ochrony środowiska i przeciwdziałania korupcji. Wierzymy, że czerpiąc z wiedzy i doświadczenia najlepszych, sami będziemy mogli się rozwinąć i przełożyć je na realne działania naszej Fundacji.

**Jak pomagamy? Choćby poprzez program „Zaradni”, skierowany do osób borykających się z długami.**

Z naszej pomocy skorzystało już kilka tysięcy osób w całej Polsce. Dzięki zebranych doświadczeniom Fundacja „Zaradni” rozwija swoje programy na szeroką skalę. **Realizujemy program „Młody Menedżer”, współpracując ze szkołami gimnazjalnymi i ponadgimnazjalnymi**, staramy się pokazywać młodzieży, jak korzystać w sposób mądry i rozważny z pieniędzy. To ważne, bo nie tylko pomagamy, ale także zapobiegamy. **Akcja „Miasteczko Wolne od Długów” to ogólnopolski roadshow, podczas którego wskazujemy sposoby wyjścia ze spirali zadłużenia kredytobiorcom w całej Polsce.** Na co dzień taką pomoc można uzyskać w Centrum Pomocy Prawnej, za pośrednictwem edukacyjnego bloga Fundacji i kierując swoje pytania, wątpliwości i prośby o pomoc do nas, do Fundacji Zaradni.

# FUNDACJA ZARADNI

pokazujemy wyjście  
z pętli zadłużenia



# Narastający problem **zadłużenia Polaków**

## 3 mln osób



w Polsce ma problem  
z nadmiernym zadłużeniem

## co 10 Polska rodzina



nie radzi sobie  
z długami



Długi osób, które nie są w stanie  
regulować swoich zobowiązań  
na czas, trafiają do **firm  
windykacyjnych i komorników**



Wiele z tych osób wpada w tzw.  
**spirale zadłużenia**, z której  
nie potrafi samodzielnie wyjść

Dlaczego tak  
się dzieje?  
Dlaczego  
aż tylu  
Polaków  
ma problem  
ze spłacaniem  
długów?

Powodów jest kilka: **wypadki losowe, choroba, oszustwo, bezrobocie i - najczęstsza przyczyna, czyli przekredytowanie - wielu dłużników kupuje rzeczy i usługi, na które ich tak naprawdę nie stać.** Towarzysząca nieprzemysłanym decyzjom nieumiejętność w zarządzaniu własnymi pieniędzmi prowadzi do sytuacji, w której długi przerastają dochody. Dla osób dotkniętych nadmiernym zadłużeniem to trudna sytuacja - brak pieniędzy wpływa również na pogorszenie relacji w rodzinie, dłużnik wpada w panikę i nie widzi sposobów na wyjście z długów. To efekt braku wiedzy, jak gospodarować własnymi środkami finansowymi. Często też brakuje nam wiedzy na temat tego, jak stworzyć plan wyjścia z długów i, co najważniejsze, w jaki sposób rozmawiać z wierzycielami. Dłużnicy uciekają przed windykatorem, nie zdając sobie sprawy, że na współpracy z nim mogą jedynie skorzystać. Panika, brak pieniędzy, brak wsparcia i niewiedza zaciskają pętlę długów.



# Polki pożyczają z myślą o najbliższych

Kobiety pożyczają coraz więcej i coraz częściej nie radzą sobie ze spłatą długów. Jednak odważniej niż mężczyźni walczą ze spiralą zadłużenia. **W statystykach osób nadmiernie zadłużonych od lat prym wiodą młodzi mężczyźni. Ale z roku na rok przybywa kobiet, które pożyczają więcej, niż mogą oddać.** Statystyki mówią same za siebie – jeszcze cztery lata temu panie stanowiły tylko 33 procent nierzetelnych dłużników.

Jak pokazują dane Biura Informacji Kredytowej, panie stanowią 51 proc. kredytobiorców. I choć ich odsetek wśród nierzetelnie spłacających dłużników jest mniejszy niż panów, to jednak stale rośnie. Podczas gdy mężczyźni z reguły biorą kredyty na zaspokojenie swoich potrzeb, panie robią to z myślą o najbliższych. Kobiety częściej niż mężczyźni kupują na raty produkty dla dzieci oraz odzież i obuwie – jak wynika z badań firmy umożliwiającej dokonywanie płatności internetowych. Zdecydowanie wyprzedzają też mężczyzn, jeśli chodzi o liczbę pożyczek ratalnych przypadających na jedną osobę. Zaciągnięte kredyty konsumenckie przeznaczają na realizację bieżących potrzeb domowników, opłacenie wakacji dla



## 51% kredytobiorców

wg danych Biura Informacji Kredytowej stanowią kobiety

## 800 tys., czyli 37%

wszystkich dłużników stanowią kobiety niespłacające na czas swoich zobowiązań

dziecka czy organizację imprezy rodzinnej, np. świąt. Tymczasem mężczyźni z pożyczonymi pieniędzmi udają się najczęściej do sklepowego działu RTV albo motoryzacyjnego, by spełnić swoją zachciankę.

**Najczęściej pożyczają Polki z tzw. pokolenia X, czyli urodzone w latach 1966-81. Zaraz za nimi plasują się panie z roczników 1948-66, jak pokazuje badanie BIK. To zupełnie inaczej, niż w przypadku mężczyzn, wśród których najwięcej długów zaciągają młodzi panowie do 35 roku życia.** Liczby nie dziwią, bo nad portfelami polskich rodzin czuwają w przeważającej większości panie. Kobiety coraz częściej wpadają w pułapkę agresywnego marketingu i sięgają po łatwe pożyczki bez namysłu. A jeszcze kilka lat temu ofiarami nieprzemyślanych decyzji finansowych padali zdecydowanie częściej mężczyźni – twierdzą windykatrzy.

# Kiedy kredyt zmienia się W **spirale** **zadłużenia?**

Trudno dziś wyobrazić sobie życie bez kredytów. To normalne, że kupujemy mieszkania, domy i samochody za pożyczki, które spłacamy przez następne 20-30 lat. Coraz częściej kredyt czy pożyczka pomagają sfinansować potrzeby o mniejszej wartości – nowy sprzęt AGD, wakacje czy remont. Kredyt nie jest niczym złym pod warunkiem, że jest zaciągany na miarę możliwości finansowych biorącej go osoby. Niestety, wielu z nas ma tendencję do brania zbyt dużej liczby takich zobowiązań finansowych w jednym czasie lub zaciągania pożyczek o zbyt dużej wartości. Takie nierozsądne decyzje finansowe mogą skończyć się wpadnięciem w spiralę zadłużenia. Pierwszy sygnał ostrzegawczy pojawia się wtedy, gdy suma zobowiązań z tytułu rat zaczy-

na przekraczać 50 procent naszych dochodów. To sytuacja bardzo niebezpieczna dla domowego budżetu i początek kłopotów z długami.

Spirala zadłużenia to nic innego jak sytuacja nadmiernego zadłużenia, w której dłużnik nie jest w stanie spłacać swoich zobowiązań. **Ale skąd mamy wiedzieć, że przestaliśmy być tylko kredytobiorcami i wpadamy w spiralę zadłużenia?**

Dla spirali zadłużenia charakterystyczna jest tendencja do zaciągania kolejnych zobowiązań na pokrycie spłaty poprzednich. Właśnie wtedy zaczyna się błędne koło, ponieważ dług zaczyna rosnać w lawinowym tempie. **Pożyczka, nawet najtańsza, kosztuje. Próbując spłacić jeden kredyt i zaciągając kolejny, powiększamy dług o koszt kredytu pobranego na spłatę poprzednich. Spirala zadłużenia to pułapka, która kończy się dla kredytobiorcy nierzadko kilkunastoma zobowiązaniami w różnych bankach i firmach pożyczkowych.** Do tych ostatnich ofiara pętli zadłużenia zwraca się z reguły wtedy, gdy tradycyjne banki nie chcą już udzielić jej kredytu. Problem w tym, że oferta firm parabankowych jest zazwyczaj dużo droższa,

co powiększa sumę długu o kolejne wysokie koszty nowej pożyczki. Kumulowanie się długów sprawia, że pożyczkobiorca zaczyna tracić wiarę, iż jest zdolny w jakikolwiek sposób spłacić swoje zobowiązania. Nie widzi rozwiązania tej sytuacji. Często przestaje płacić którekolwiek ze swoich zobowiązań. Dłużnik otrzymuje kolejne monity, wezwania do zapłaty i telefony. Skutkiem tego niespłacone kredyty trafiają do windykacji albo komornika. W tym scenariuszu dług powiększa się o koszty egzekucji komorniczej. W zetknięciu z firmą windykacyjną dłużnik może negocjować spłatę swoich długów. Komornik zaś, konsekwentnie korzystając ze swoich uprawnień, zajmując majątek dłużnika, może go pozbawić wszelkiej własności włącznie z domem. Kredytobiorca staje się bankrutem. Spirala zadłużenia ma jeszcze jeden, pozafinansowy aspekt – wymiar psychologiczny. Roszczenia wierzycieli, brak perspektywy na spłatę długu – to wszystko staje się poważnym obciążeniem psychicznym. Dług przekłada się również na relacje z rodziną i może mieć katastrofalne skutki dla jej funkcjonowania i przyszłości. Dług staje się ciężarem finansowym i psychicznym, przyczyną życiowych dramatów.

Jakie inne elementy  
stanowią często  
nieodwracalny  
proces wpadania  
w **spirale zadłużenia?**

## Zakupy ponad możliwości domowego portfela

Spirala zadłużenia często zaczyna się niewinnie. Często nasz sprzęt RTV jest jeszcze całkiem sprawny, ale w sklepie jest promocja na nowe urządzenie. Nie mamy pieniędzy, ale mimo to korzystamy z preferencyjnej pożyczki 0 proc., którą zaczniemy spłacać dopiero za jakiś czas.

## Raty ponad 50 procent dochodu i odmowy banku

Czerwona lampka powinna zapalić się, kiedy suma rat przekracza 50 procent miesięcznych dochodów. Im mniejsze osiąga się dochody, tym próg bezpieczeństwa powinien być niższy. To sytuacja, w której każdy nieplanowany wydatek może doprowadzić do niewypłacalności.

## Duży kredyt konsolidacyjny na pokrycie pozostałych długów

Osoby, które mają kilka różnych zobowiązań finansowych, często decydują się na tzw. kredyt konsolidacyjny. Pokrywają dzięki niemu zobowiązania wynikające z pozostałych kredytów i pożyczek. Często rata takiego kredytu jest dużo niższa niż suma dotychczasowych rat wszystkich zobowiązań. Wiele osób decyduje się na tego typu pożyczkę w momencie, gdy ich sytuacja jest krytyczna. Niebezpieczeństwo polega na tym, że zobowiązanie to jest często zaciągane w instytucji finansowej o nieznannej reputacji.

## Raty „zjadają” większość dochodów

Jeśli w domowym budżecie raty zaczynają pochłaniać większość dochodów, oznacza to, że znajdujemy się o krok od wpadnięcia w spiralę zadłużenia.

## Unikanie wierzycieli

Gdy długi trafią do windykacji, wiele osób jest przekonanych, że nie ma już odwrotu, że pętla zadłużenia zacisnęła się na dobre. To nieprawda. Ten etap decyduje, czy nasza postawa doprowadzi nas do całkowitego bankructwa. Z windykatorem można rozmawiać, można negocjować obniżkę rat, umorzenie i wstrzymanie odsetek. List lub telefon z firmy windykacyjnej to ostatnia szansa, aby zatrzymać nakręcanie się spirali zadłużenia.



# Jak może wyglądać **mapa wyjścia z długu?**

---

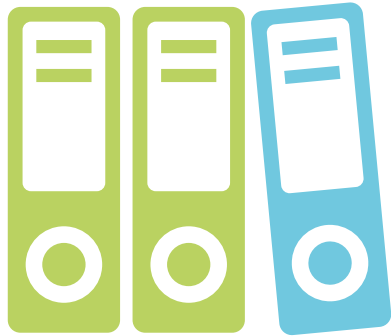
Wyjście z długów nie jest proste. Ale to jedyna strategia, żeby pozbyć się ciężących na nas zobowiązań. Długi wymagają generowania dodatkowych pieniędzy w domowym budżecie. Dlatego najpierw trzeba ułożyć plan wyjścia z zadłużenia. **Sukces jego realizacji zależy przede wszystkim od motywacji i konsekwencji osoby zadłużonej.** Na początek podpowiadamy, co można krok po kroku zrobić, żeby przygotować własną mapę wyjścia z długów. Dobra mapa wymaga policzenia przychodów, oszacowania wydatków, znalezienia miejsca dla oszczędności i określenia priorytetów, które długi należy spłacić w pierwszej kolejności.



## GDY DŁUGI PRZEKROCZĄ POŁOWĘ ZAROBKÓW

Po pierwsze pamiętaj, żeby przerwać pętlę zadłużenia. Na początek podejmij solenną obietnicę – koniec z kolejnymi pożyczkami! To bardzo ważne w sytuacji, gdy raty Twoich zobowiązań przekraczają 50 proc. domowego budżetu. **Dlatego budowę mapy wyjścia z zadłużenia zacznij od dokładnego policzenia wszystkich przychodów. To pieniądze z pensji, nieoficjalnych prac dodatkowych, zasiłków, renty, emerytury czy innych form pomocy społecznej.** Jeśli pracujesz sezonowo albo są miesiące, kiedy masz więcej pieniędzy, uwzględnij to w wyliczeniach.

Następnie policz, jak duże są Twoje zobowiązania z tytułu rachunków. Osobno policz wartość wszystkich rat kredytów i pożyczek, upewnij się, jak dużą sumę pożyczyleś. Ile zostało Ci łącznie pieniędzy do spłaty. Pamiętaj, aby wyliczenia zrobić sumiennie i uczciwie, bez pomijania jakichkolwiek wydatków. Jeśli masz karty kredytowe lub debetowe, najlepiej zlikwiduj je, by pozbyć się pokusy brania łatwych pieniędzy na kredyt. Dzięki temu unikniesz robienia zakupów rzeczy i usług, na które Cię nie stać.



## UPORZĄDKUJ DOMOWE FINANSE. PRZYGOTUJ DOMOWY BUDŻET

Policzyłeś już wydatki i przychody. Wiesz, jak duże masz raty długów. Teraz sprawdź, na co wydajesz swoje pieniądze. Zbieraj wszystkie rachunki i paragony. Potem pogrupuj je w oddzielne kategorie. Możesz to robić za pomocą arkusza kalkulacyjnego w komputerze, ale wystarczy również zwykła kartka papieru. **Wypisz dokładnie każdy zakup i zsumuj kategorie, dzięki temu dowiesz się dokładnie, ile wydajesz na jedzenie, ubrania, opłaty, benzynę, transport, używki (papierosy, alkohol) i na wydatki okazjonalne (urodziny, imieniny i święta generują duże koszty).** Dzięki temu dokładnie dowiesz się, na co przeznaczasz pieniądze i z czego możesz zrezygnować, żeby zacząć gromadzić oszczędności, które pomogą Ci w spłacie długów. Nawet przy bardzo małym budżecie postaraj się odłożyć niewielką sumę, którą będziesz traktował jako oszczędności (już kilkadziesiąt złotych miesięcznie daje w skali roku kilkaset).

## ZACZNIJ KONTROLOWAĆ SWOJE WYDATKI

Gdy wiesz już, na co wydajesz pieniądze i znalazłeś możliwe pola oszczędności, nadszedł czas, żebyś w sposób konsekwentny i zdyscyplinowany zaczął robić oszczędności pozwalające spłacić długi. **Dla każdej ze stworzonych wcześniej kategorii przyjmij maksymalne limity wydatków. Nie zaprzestawaj ich liczenia w trakcie miesiąca, aby nie przekroczyć owych granic.** Łatwiej jest kontrolować wydatki, jeśli przed zakupami przygotujesz sobie ich listę. Jeśli boisz się, że ona nie wystarczy, przygotuj przed zakupami taką ilość pieniędzy, która pozwoli Ci na zrobienie wyłącznie zaplanowanych zakupów. Korzystaj z promocji, ale nie daj się nabrać na reklamę - zawsze sprawdzaj czy deklarowane ceny istotnie są tak atrakcyjne, jak zapewnia sprzedawca lub przekonuje oferta.



## KTÓRE ZOBOWIĄZANIA SPŁACIĆ NAJPIERW

Gdy sytuacja z zadłużeniem zaczyna Ci się wymykać spod kontroli, powinieneś ustalić priorytety. Zastanów się, które kredyty i zobowiązania należy płacić w pierwszej kolejności, a spłata których może chwilę poczekać. Jeszcze raz przejrzyj listę swoich kredytów, którą stworzyłeś w poprzednim kroku. **Ułóż je w kolejności od najwyższej do najniższej oprocentowanego. To również właściwa kolejność spłaty.** Z reguły na pierwszy ogień idą długi z kart kredytowych, które są dość wysoko oprocentowane (zwłaszcza, że w tym przypadku odsetki karne są dość dolegliwe). W przypadku długów o zbliżonym oprocentowaniu w pierwszej kolejności pomyśl o spłacie tych o mniejszej wartości. Długi z tytułu kredytów i pożyczek traktuj priorytetowo. Spłacaj je w pierwszej kolejności. Jeśli nie stać Cię na spłatę któregoś ze zobowiązań, nie unikaj problemu. Przedstaw bankowi sytuację. Wyjaśnij, jakich wpłat jesteś w stanie dokonywać, poproś o obniżenie rat.

## NIE BÓJ SIĘ KONTAKTU Z WINDYKACJĄ

Gdy Twoje długi w całości lub części już trafiły do windykacji, nie unikaj problemu. Koniecznie musisz ten punkt włączyć do swojej mapy wyjścia z zadłużenia. **Pamiętaj, że egzekucja komornicza, która czeka Cię, jeśli będziesz unikał kontaktu z windykatorem, jest najdroższą formą zwrotu długu. Dlatego jeśli dzwoni do Ciebie firma windykacyjna lub wysyła listy z wezwaniem do zapłaty, przygotuj plan rozmowy.** Pomogą Ci w tym wcześniej przygotowane wyliczenia Twoich długów i przychodów. Przedstaw je dokładnie windykatorowi. Powiedz mu, jakie masz obecnie możliwości spłaty. Zaznacz, jakie działania jesteś w stanie podjąć, żeby przyspieszyć spłatę długu. Wypytaj dokładnie windykatora o przedstawienie możliwych udogodnień z jego strony (np.: wstrzymanie naliczania odsetek, umorzenie części bądź całości dotychczasowych odsetek, rozłożenie długu na mniejsze raty). Negocjuj możliwe formy ułatwienia Ci spłaty.



# 02

---

## JAKA JEST ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWA POLAKÓW?

Analiza dostępnych  
danych statystycznych

### Jak wygląda świadomość i wiedza na temat gospodarki młodych Polaków? Spójrzmy, co o tym mówią badania przeprowadzone pod patronatem Narodowego Banku Polskiego.

Polscy uczniowie dość krytycznie oceniają swoją wiedzę o ekonomii, finansach i gospodarce - jedynie kilka procent uważa, że jest ona duża lub bardzo dobra. Większość skłania się ku poglądowi, że wie na ten temat mało lub bardzo mało. Uczniowie starsi mają nieco lepsze mniemanie o poziomie własnej wiedzy o ekonomii, ale również oni nie czują się na tym polu pewnie. Ta niska samoocena znajduje tylko częściowe odzwierciedlenie w obiektywnych wynikach testów umiejętności praktycznych, wiedzy oraz znajomości instytucji i pojęć ekonomicznych. Mało który uczeń skłonny jest wysoko oceniać swoją wiedzę o ekonomii, nawet, jeżeli w testach wypada lepiej niż większość jego rówieśników. Ten autokrytycyzm znamienuje stereotypowe spojrzenie na ekonomię i finanse jako problematykę „z definicji” trudną i zagmatwaną. Z pewnością nie zachęca on jednak młodzieży do podejmowania prób poszerzenia swojej wiedzy i rozwijania umiejętności ekonomicznych.

### Co mówią nam obiektywne pomiary kompetencji dzieci i młodzieży?

Przekładając opracowany w ramach badania Indeks Kompetencji Ekonomicznych na szkolną skalę ocen:



Na „trójkę” zalicza test około jednej trzeciej uczniów, a wynik „dobry” osiąga około jednej czwartej uczniów szkoły podstawowej, 21%

uczniów gimnazjum i co trzeci uczeń szkół ponadgimnazjalnych.



W każdej z badanych grup wiekowych uczniowie odpowiadali na takie same pytania dotyczące umiejętności ekonomicznych oraz znajomości pojęć ekonomicznych, dlatego możliwe jest prześledzenie zwiększania się kompetencji uczniów. W obu tych dziedzinach (zarówno w teście umiejętności ekonomicznych,

jak i w teście znajomości pojęć ekonomicznych) różnica między uczniami VI klasy podstawowej oraz uczniami III klasy gimnazjum jest dość duża, podczas gdy między uczniami kończącymi gimnazjum, a uczniami przedostatniej klasy szkół ponadgimnazjalnych znacznie mniejsza. Okres gimnazjum jest więc czasem kiedy kompetencje ekonomiczne uczniów zmieniają się w większym stopniu – być może ze względu na edukację szkolną (elementy ekonomii w ramach WOS), być może również ze względu na coraz większą styczność młodzieży z różnymi usługami finansowymi.

### Które umiejętności ekonomiczne uczniowie opanowali lepiej, a które gorzej?

Na wszystkich poziomach nauczania mało problematyczne okazały się zadania dotyczące umiejętności finansowych, związane z codziennym zarządzaniem pieniędzmi. Radzą sobie z nimi, w zadowalającym stopniu, już uczniowie kończący szkołę podstawową, a dla uczniów starszych kwestie te w ogóle nie stanowią problemu. Przy zadaniach zmuszających do wykazania się bardziej zaawansowanymi

umiejętnościami (np. rozumienie mechanizmu ubezpieczeń) pojawiają się problemy, ale nadal wydaje się, że poziom umiejętności uczniów jest zadowalający. Największe problemy sprawiły uczniom pytania o obliczenie odsetek od lokaty oraz porównanie warunków lokat. Zadania nie były zbyt trudne obliczeniowo dla starszych badanych, jest to więc kwestia nierozumienia samego produktu i języka, w jakim formułuje się oferty lokat na rynku. Nie wydaje się to groźne na etapie szkoły podstawowej czy gimnazjum, ale w przypadku uczniów szkół ponadgimnazjalnych te deficyty niepokoją. Uczniowie w szkole ponadgimnazjalnej, po pierwsze, powinni takie umiejętności nabyć w ramach przedmiotów ekonomicznych, tym bardziej, że znajdują się u progu dorosłości i w krótkim czasie będą samodzielnie podejmować decyzje finansowe.

W testach sprawdzających wiedzę ekonomiczną uczniowie uzyskiwali gorsze wyniki niż w teście umiejętności. Były one jednak trudniejsze, szczególnie te, w których uczestniczyli uczniowie szczebla gimnazjalnego i ponadgimnazjalnego. Jeżeli weźmiemy to pod uwagę, to ogólna ocena wiedzy ekonomicznej mło-

dzieży wypada raczej dobrze. Warto więc przede wszystkim zwrócić uwagę na to, jakie zagadnienia sprawiają im większą, a jakie mniejszą trudność. **Najmniej problematyczne są dla nich pytania o zasady regulujące indywidualne zachowania finansowe – dotyczące systemu emerytalnego, systemu finansowego i bankowego oraz podatków. Największe deficyty w wiedzy dotyczą ogólnych zasad rządzących gospodarką: giełdy i rynków walutowych oraz zagadnień makroekonomicznych.**

Kompetencje ekonomiczne są więc przez młodzież traktowane pragmatycznie - raczej jako narzędzie dla lepszego zarządzania ich własnymi finansami, niż jako klucz do zrozumienia otaczających ich procesów gospodarczych. Jednak pragmatyzm ten nie przekłada się w oczywisty sposób na praktyczne umiejętności uczniów, co widać w odpowiedziach na pytania o obliczanie odsetek od lokat czy porównywanie ofert lokat, z którymi to zadaniami uczniowie zupełnie sobie nie radzili. Pozostaje pytanie, czy bez znajomości mechanizmów rządzących gospodarką, młodzi ludzie będą w przyszłości mogli stać się aktywnymi, świadomymi obserwatorami życia

gospodarczego, czy też zostaną sprowadzeni do roli konsumentów usług finansowych?

Dość pozytywne wyniki przyniósł test znajomości instytucji finansowych – uczniowie odpowiadali poprawnie na niemal trzy czwarte pytań. Największe problemy sprawiały uczniom pytania o Narodowy Bank Polski oraz Giełdę Papierów Wartościowych, a więc instytucje, z którymi uczniowie (oraz ich rodzice) nie stykają się bezpośrednio. Podobnie jest z deklarowaną znajomością pojęć finansowych – im są one bliższe doświadczeniom uczniów, tym większa szansa, że uczniowie je znają. Podkreślenia wymaga także bardzo duża różnica w tym wymiarze między uczniami szkoły podstawowej (VI klasa) i gimnazjum (III klasa). Wyniki te sugerują, że to właśnie okres gimnazjum jest czasem, w którym uczniowie poznają podstawowe pojęcia ekonomiczne (jak można zakładać – na lekcjach Wiedzy o społeczeństwie) lub że jest to kwestia doświadczenia życiowego.

Deficyty w wiedzy i umiejętnościach uczniów oraz ich mocne strony są podobne we wszystkich badanych

grupach – mimo ogólnie większych kompetencji ekonomicznych uczniów starszych, te same kwestie sprawiają trudności zarówno uczniom młodszym i starszym, te same okazują się także najłatwiejsze.

**Poziom kompetencji ekonomicznych w znacznym stopniu zależy od wieku uczniów - oczywiście im są oni starsi, tym ich wiedza i umiejętności są wyższe. Poza wiekiem, istotne znaczenie ma także szereg innych czynników, zarówno tych, które związane są ze środowiskiem, w którym funkcjonują uczniowie, jak i cech samych badanych.** Część z tych zależności zmienia się wraz z wiekiem uczniów, ale niektóre są kluczowe we wszystkich badanych grupach wiekowych. Nie wydaje się specjalnie zaskakującym fakt, że niezależnie od wieku badanych, poziom kompetencji ekonomicznych związany jest także z zaawansowaniem w korzystaniu z finansów – uczniowie mający własne pieniądze oraz korzystający w większym stopniu z usług finansowych, mają większe umiejętności oraz wiedzę ekonomiczną. W przypadku uczniów szkoły podstawowej znaczenie mają także osiągnięcia szkolne, uczestnictwo w dodatkowych zajęciach i progra-

mach związanych z ekonomią oraz szereg czynników dotyczących środowiska ucznia - w szczególności jego rodziny. Wydaje się, że w przypadku uczniów szkół podstawowych, ich kompetencje ekonomiczne są stosunkowo mocno związane z ogólnymi umiejętnościami i wiedzą. Wśród uczniów gimnazjum ten związek słabnie, a kompetencje ekonomiczne powiązane są już wyłącznie z osiągnięciami szkolnymi i zaawansowaniem w korzystaniu z narzędzi finansowych oraz rozmowami z rodzicami na temat finansów. W gimnazjach młodzież styka się z edukacją ekonomiczną w formie wystandaryzowanego przedmiotu szkolnego (czy ściślej rzecz biorąc: bloku w ramach wiedzy o społeczeństwie), co jak się wydaje, niweluje różnice związane ze środowiskiem ucznia.

Tendencja ta jest widoczna także w późniejszych latach edukacji – jeszcze mniej czynników tłumaczy poziom kompetencji ekonomicznych młodzieży ponadgimnazjalnej. Wśród najstarszych badanych umiejętności szkolne nie mają już znaczenia, natomiast niezwykle istotne pozostają ich doświadczenia ekonomiczne. Kompetencje ekonomiczne przestają być częścią zdolności uczniów (tak jak w gimnazjum przestały być częścią ogólnego

kapitału kulturowego), a są ściśle związane z ich ekonomicznymi doświadczeniami.

Ponadto, w szkole ponadgimnazjalnej, na kompetencje ekonomiczne uczniów wpływa kapitał kulturowy domu rodzinnego. Być może nie jest to wpływ bezpośredni. Tak jak gimnazjum jest szkołą masową, o dość podobnym programie nauczania, tak szkoły ponadgimnazjalne to wielość programów, klas profilowanych, większe różnice w poziomie szkół itd. Kapitał kulturowy może wpływać właśnie na to, do jakiej szkoły trafi młodzież, a to w konsekwencji – jakie kompetencje ekonomiczne może w niej nabyć.

Jak się okazuje, niezależnie od wieku, na kompetencje ekonomiczne uczniów nie wpływa sytuacja finansowa rodziny badanych ani ich płeć. Ogólnie rzecz ujmując, większe kompetencje ekonomiczne mają uczniowie z terenów wiejskich oraz małych miast, chociaż różnice te są coraz mniejsze wraz z wiekiem uczniów. Istnieją także regionalne zróżnicowania dotyczące kompetencji uczniów (nieco większe są wśród uczniów ze wschodu i północy Polski), choć i one wraz z dorastaniem dzieci tracą swoje znaczenie.

Z poziomem kompetencji ekonomicznych związane jest także przekonanie wyrażane przez uczniów, o jej niezbędności w życiu codziennym – uczniowie, którzy zgadzają się, że jest to wiedza „potrzebna w codziennym życiu” mają zdecydowanie lepsze kompetencje ekonomiczne. Starszy jest natomiast związek między oceną, że jest to wiedza „interesująca”, a kompetencjami uczniów, szczególnie wśród uczniów starszych. Ocena wiedzy ekonomicznej, jako „łatwej do zrozumienia”, ma niewielki związek z faktycznymi kompetencjami uczniów. Dla części uczniów określenie tej wiedzy jako „łatwej”, wynika raczej z ignorancji niż z wysokich kompetencji. Ma to ważne konsekwencje dla planowania programów związanych z edukacją ekonomiczną – warto komunikować się z uczniami podkreślając praktyczność wiedzy ekonomicznej. Wiedza ekonomiczna rodziców badanej młodzieży jest nieco lepsza niż wiedza ekonomiczna Polaków. Ważniejsze jest jednak to, że im wyższy poziom wiedzy rodziców, tym wyższy poziom wiedzy ich dzieci. Najwyraźniej widać to w porównaniu odpowiedzi na te same pytania udzielanych przez rodziców i ich dzieci.

Szansa, że dziecko udzieli poprawnej odpowiedzi, jeżeli poprawnie na dane pytanie odpowiedział rodzic, rosła o 80% w przypadku gimnazjalistów i o 69% w przypadkach uczniów szkoły ponadgimnazjalnej.

---

Edukacja rodziców jest więc dobrym sposobem na pośrednie przekazywanie wiedzy ekonomicznej ich dzieciom.



# 03

---

## RYNEK WINDYKACYJNY W POLSCE

- 3.1 Historia rynku windykacyjnego
- 3.2 Współczesna windykacja





# Historia rynku windykacyjnego

Początki windykacji w Polsce sięgają przełomu lat 80 i 90. To wtedy powstawały pierwsze firmy, zajmujące się odzyskiwaniem długów. Ich działalność rozwijała się w dwóch kierunkach. Pierwszym był handel wierzytelnościami przemysłu stalowego, węglowego, chemicznego wobec PKP, a drugim handel wierzytelnościami wobec służby zdrowia. Potem nadszedł kapitalizm i Polacy bardzo szybko nauczyli się korzystać z różnych jego dóbr. Pojawiły się systemy bankowe i telekomunikacyjne oraz zupełnie nowe możliwości. Zaczęliśmy też masowo brać kredyty. Nie wszyscy jednak regulowali swoje zobowiązania. Jak w każdym społeczeństwie, znalazły się osoby, które z danej usługi skorzystały, ale... zapłacić za nią należności już nie chciały. W związku z tym pojawiły się zatory płatnicze i w tym swoją szansę upatrzyły pierwsze branżowe firmy. Aby prowadzić tego typu biznes w latach 90., trzeba było mieć dużo samozaparcia i cierpliwość, ponieważ spora część dłużników, aby uniknąć zwracania należności wykorzystywała w tym celu różne luki prawne i ogólną niedoskonałość dopiero rozwijających się organów ścigania. „Dziurawe prawo” utrudniało życie stronie pokrzywdzonej, podczas gdy „sprytny” dłużnik spał spokojnie. Mimo to znaleźli się przedsiębiorcy, którzy potrafili w tamtym okresie wykorzystać tę lukę w gospodarce i doprowadzić do powstania dużych podmiotów w branży.

1992

Kaczmarek Inkasso

1994

Best SA - Spółka została początkowo utworzona pod nazwą BEST Przedsiębiorstwo Handlowe S.A.

1996

KRUK S.A. - początek działalności Piotra Krupy

2001

Kredyt Inkaso

2012

GetBack

Po 2000 roku wprowadzono szereg korzystnych zmian legislacyjnych, z czego najważniejszymi były nowelizacje ustaw Prawo bankowe i o funduszach inwestycyjnych, które, co w znacznej mierze ułatwiło windykatorom działanie oraz otworzyło przed nimi nowe możliwości. Momentem przełomowym była też zmiana przepisów z 2004 roku, która pozwoliła bankom (ponieważ przede wszystkim ich to dotyczy) zaliczać sprzedane wierzytelności w koszty uzyskania przychodów, co niesie za sobą korzyści podatkowe. Dzięki temu spółki mogły zacząć skupować całe portfele wierzytelności od instytucji, by poddawać je dalszej windykacji już na własny rachunek. Jest to tzw. obrót wierzytelnościami, dla odróżnienia od zwykłej windykacji. Na rynek zaczęły trafiać pakiety o wartościach nominalnych przekraczających 100 milionów złotych.

Reasumując, strukturę rynku można podzielić na inkaso, czyli windykację na zlecenie, oraz zakup portfeli wierzytelności. O ile w pierwszych latach rozwoju rynku opierał się on głównie na zasadzie inkaso, to obecnie, wśród największych graczy, obserwuje się tendencję skłaniania się ku nabywaniu pakietów wierzytelności na własny rachunek. Dlaczego tak się dzieje? Powód jest prosty. Wypracowane przez lata zyski nie pokrywają kosztów jednego dużego portfela wierzytelności, dlatego też, żeby zdobyć przewagę nad pozostałymi graczami na rynku,

należy nabyć ich większą liczbę. W związku z tym spółki wyjątkowo chętnie sięgają po finansowanie zewnętrzne, tzn. wykorzystują rynek długu. Finansowanie mogą uzyskać poprzez wykorzystanie linii kredytowych, emisję obligacji albo debiut giełdowy.



Branża, ale też zwykli obywatele kojarzą z pewnością Kruka, e-Kancelarię, Fast Finance, Kaczmarek Inkasso itd. Co łączy te firmy? Otóż wszystkie pochodzą z Wrocławia. Przez znawców tematu nazwane zostało nawet tzw. szkołą windykatorów. Lista firm zajmujących się obrotem wierzytelnościami i wywodzących się ze stolicy Dolnego Śląska jest jednak zdecydowanie dłuższa. **Dlaczego akurat tam najprędzej rozwinął się ten biznes?**

We Wrocławiu powstały już na początku lat 90. dynamicznie rozwijające się spółki działające w branży consumer finance, oferujące masowo kredyty ratalne. Dla ich twórców naturalne było, że aby odnieść w tej branży sukces, nie wystarczy mieć finansowanie, ale trzeba umieć zarzą-

dzać ryzykiem kredytowym. Stąd w spółkach consumer finance od początku znajdowały się rozwinięte działy prewencji i windykacji. Wraz ze wzrostem liczby udzielanych kredytów pojawiła się również potrzeba specjalizacji i wiążący się z tym outsourcing części usług windykacyjnych.

Młodzi przedsiębiorcy z Wrocławia dostrzegli niszę rynkową i zaczęli świadczyć usługi windykacyjne dla systemów ratalnych, banków, telefonii. Niektórzy z nich, tak jak w przypadku Kruka, byli świeżo upieczonymi absolwentami studiów prawniczych. Inna grupa założycieli firm windykacyjnych wywodziła się z sektora finansowego.

Na rynku windykacyjnym obserwujemy coraz więcej połączeń, a nasz kraj powoli staje się potęgą w branży wierzytelności. Nic dziwnego, że do walki o polskiego dłużnika włączają się też międzynarodowi gracze.

Oprócz spektakularnych fuzji oraz przejęć, w ostatnich latach z rynku zniknęła grupa średnich firm. Na rynku można znaleźć obligacje firm windykacyjnych, których zakup pozwala osiągnąć wyższe zyski, rzędu 7–8 proc. rocznie. Warto jednak zwrócić uwagę na wielkość emisji i kondycję podmiotu emitującego. Zdarzały się już bowiem przypadki niewykupienia papierów dłużnych przez firmy windykacyjne. Swoich

obligacji nie wykupiła m.in. e-Kancelaria. Pozostawiła po sobie kilka serii niespłaconych akcji o łącznej wartości 23,5 mln zł. W końcu, po trwającym rok postępowaniu upadłościowym, zgromadzenie wierzycieli zgodziło się na sprzedaż przez syndyka pozostałości majątku spółki za nie mniej niż 1 mln zł. Oznaczało to, że posiadacze obligacji mieli szansę odzyskać jedynie ułamek zainwestowanych pieniędzy. To był jeden z tych przypadków, po których inwestorzy zaczęli z większym dystansem podchodzić do obligacji emitowanych przez małe spółki.

**Dłużnicy z Rosji, Rumunii czy Niemiec w ostatnich latach zaczęli dostawać listy od polskich windykatorów. Firmy z nad Wisły śmiało ruszyły po długi za granicę. Mają też w planach ekspansję na kolejne rynki.**

Niemiecki rynek nieregularnych należności sektora bankowego jest kilkakrotnie większy od polskiego. Sytuacja gospodarcza Niemiec jest bardzo dobra, co przekłada się m.in. na wartości udzielanych kredytów, a tym samym również na wartość kredytów zagrożonych. Polscy gracze docenili ten potencjał i wyruszyli za Odrę. W 2014 roku Kruk oficjalnie otworzył spółkę

z siedzibą w Berlinie. Podstawowym przedmiotem jej działalności jest zarządzanie wierzytelnościami nabytymi przez podmioty z grupy oraz na zlecenie podmiotów zewnętrznych. Niemcy to duży rynek konsumencki z prawie 80 mln mieszkańców. Wartość bankowych kredytów konsumenckich jest czterokrotnie większa niż w Polsce i wynosi ponad 230 mld EUR. Niemiecki rynek sprzedaży wierzytelności należy do największych w Europie.

Dla polskich graczy atrakcyjny okazał się też rynek rumuński. Tam również występuje wysoki współczynnik kredytów zagrożonych, co przekłada się na wartość portfeli sprzedawanych do firm windykacyjnych lub zleczanych im do inkasa. Dodatkowo wyróżniające są perspektywy makroekonomiczne tego kraju, co wpływa na lepszą spłacalność z tych portfeli. Efekt? W ostatnich latach Rumunia stała się drugim rynkiem handlu wierzytelnościami w Europie Środkowej i Wschodniej. Co ciekawe, rumuński rynek jest na tyle przyjazny, że największymi konkurentami są na nim firmy pochodzące z Polski. Ich przedstawiciele zwracają jednak uwagę na otoczenie prawne, które właśnie się zmienia i w ostatnich miesiącach bardzo

ewoluowało. W Rumuni oprócz Kruka działa m.in. Getback oraz Kredyt Inkaso.

Polscy windykatorzy zainteresowali się, również dłużnikami z Bułgarii. W 2015 roku Kredyt Inkaso kupiło tam portfel wierzytelności o łącznej wartości nominalnej blisko 200 mln zł. Transakcja wywołała spore poruszenie w Sofii, bo kupno portfela o tak dużej wartości, to w tamtych stronach kompletna nowość, która dała duże szanse na ożywienie bułgarskiego rynku długów. Dzięki transakcji Kredyt Inkaso zyskało portfel 44 tys. nowych spraw. Są to głównie przeterminowane długi detaliczne. Poza tym Kredyt Inkaso windykuję też na rynku rosyjskim. Jego spółka zależna w 2013 roku kupiła 90 procent udziałów rosyjskiej Mark Collect Limited Liability Company (LLC) za 1,87 mln dolarów. Podobnie jak konkurenci, Kredyt Inkaso zachęcona udanymi inwestycjami, obserwuje też inne kraje, m.in. Serbię.

Polscy windykatorzy działają też na rynku czeskim. Od 2011 roku obecny jest tam m.in. KRUK. Działa tam KRUK Česká a Slovenská republika s.r.o.

Co sprawia,  
że Polscy windykatorzy  
są tak skuteczni za granicą?

Może to, że liczące się w branży firmy przeszły bardzo długą drogę rozwoju. Nabyły też ogromnego doświadczenia. Poza tym zagraniczne rynki często okazują się znacznie bardziej atrakcyjne od tych, które można nabyć nad Wisłą. Wygląda, więc na to, że polski windykator stał się kolejnym dobrym towarem eksportowym.

# Współczesna windykacja

Dzisiaj windykator to bardziej negocjator. Firma windykacyjna musi działać tylko w ściśle wyznaczonych granicach prawa i swoich uprawnień i nie ma prawa wejść bez pozwolenia do prywatnego mieszkania, nie może spisywać stanu naszego majątku ani sugerować, że może wystawić coś na licytację. Nie może też rozmawiać o naszych problemach finansowych z osobami trzecimi, np. z sąsiadami czy przełożonymi w miejscu pracy. Profesjonalni negocjatorzy starają się raczej rozmawiać o przyczynach braku płatności oraz przypominają o konieczności uregulowania przelewu. Poszczególne sprawy prowadzone są przez wyspecjalizowane działy windykacji i oceny ryzyka, co pozwala szybciej i skuteczniej odzyskać pieniądze. Duże firmy doskonale o tym wiedzą. Wystarczy wziąć przykład z korporacji, które korzystają z kompetencji zarówno wyspecjalizowanych oddziałów wewnątrz firmy, jak i parterów zewnętrznych.

W ostatnich latach bardzo zmienił się też profil dłużnika. Spółki starają się traktować go raczej jak partnera. Dlaczego? Bo wbrew pozorom postępowanie sądowe i egzekucja komornicza nie leżą w niczyim interesie.

---

Poza tym, tego typu sprawy mogą się przeciągać w nieskończoność, a ugoda jest wygodnym kompromisem oraz rozwiązaniem nie tylko dla dłużnika, którego budżet nie ucierpi tak bardzo, ale również dla wierzyciela, który zyskuje przekonanie, że wpłaty będą zasilać jego konto regularnie. Windykatorzy w pierwszej kolejności koncentrują się na restrukturyzacji zadłużenia oraz windykacji polubownej, czyli umożliwieniu osobom mającym kłopoty ze spłatą na wywiązanie się ze swoich zobowiązań. Jest jeszcze inny, ważny aspekt. Polscy dłużnicy coraz lepiej znają swoje prawa i obowiązki. Wiedzą, że w spornych sytuacjach z windykatorem mogą złożyć zażalenie, ale mają też świadomość, że zadłużenie należy spłacać, bo przedawnienie sprawy nie oznacza wcale końca finansowych kłopotów. **Co ciekawe, średni czas spłaty zadłużenia w naszym kraju wynosi 33 dni. To blisko o połowę krócej niż na południu Europy.** Firmy windykacyjne coraz częściej oferują także inne usługi, choć na znacznie mniejszą skalę. Jest to np. pomoc prawna przy egzekucji długu, doradztwo finansowe czy "factoring". Interesująca jest tzw. pieczęć prewencyjna, czyli oznaczenie na dokumentach, najczęściej fakturach, faktu, że podmiot współpracuje z firmą windykacyjną i w razie niesumiennego regulowania zobowiązań dług zostanie szybko wyegzekwowany. Można to określić mianem straszaka na nierzetelnych płatników.

Windykatorzy są pod nadzorem Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji oraz Komisji Nadzoru Finansowego. Z kolei nad komornikami nadzór sprawują sądy rejonowe, w okręgu których działają. Gdy komornik dostaje zlecenie egzekwuje nakaz sądu. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, aby

u komornika rozkładać należności na raty i w ten sposób regulować zadłużenie. Kiedy niespłacone długi trafią do windykacji, nie wszystko jest stracone, chociaż wielu dłużnikom tak się wydaje. Unikanie wierzycieli to bardzo złe rozwiązanie. Z windykatozem, podobnie jak z komornikiem można i należy negocjować, bo to ostatnia szansa, aby zatrzymać spiralę zadłużenia i uchronić się przed bankructwem. Windykator może rozłożyć dług na mniejsze raty, zawiesić spłatę na jakiś czas, wstrzymać naliczanie odsetek, a w wyjątkowych sytuacjach umorzyć część długu. Nie może niczego zabrać czy kazać zabrać. Za to może pomóc i doradzić rozwiązanie kłopotów ze spłacaniem pożyczek. Co prawda dług może ulec przedawnieniu, ale nie może zniknąć. Przedawnienie oznacza bowiem jedynie, że wierzyciel, starając się odzyskać dług, nie może skorzystać z pomocy komornika. Nadal jednak może żądać zwrotu pożyczonych pieniędzy oraz wpisać dłużnika do rejestru dłużników.



ponad  
41 mld zł

tyle wg danych wynosi zadłużenie Polaków

Spółki windykacyjne mają więc o co walczyć. Najatrakcyjniejsze są dla nich wierzytelności, których pozbywają się banki, ubezpieczyciele oraz operatorzy sieci telefonicznych. Wierzyciele, głównie banki, na wielką skalę pozbywają się nie tylko wierzytelności konsumpcyjnych, ale coraz częściej także hipotecznych. Zgodnie z najnowszymi badaniami Konferencji

Przedsiębiorstw Finansowych (skupia kilkadziesiąt kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego w Polsce, w tym banki, zarządzających wierzytelnościami, doradców i pośredników finansowych, przedsiębiorstwa pożyczkowe, zarządzające informacją gospodarczą, sprzedające produkty odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym oraz przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej) na koniec czwartego kwartału 2016 roku firmy windykacyjne zarządzały łącznie 15,17 mln sztuk wierzytelności, o łącznej wartości 88,20 mld złotych. Z kolei średnia wartość pojedynczej wierzytelności, obsługiwanej przez te firmy, osiągnęła 5,82 tys. złotych. Nadal wzrasta też zatrudnienie w tym sektorze. Według danych na koniec ostatniego kwartału firmy zatrudniały łącznie 6,18 tys. osób. To oznacza, że branża cały czas dynamicznie się rozwija.

Zdaniem ekspertów z Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową, którzy są autorami raportu na temat rynku wierzytelności, w najbliższej przyszłości czeka go jeszcze wiele dużych fuzji. Niektórzy prognozują nawet, że w ciągu najbliższych lat w branży pozostaną tylko trzy lub cztery najsilniejsze podmioty.

W najszybciej rozwijającym się segmencie wierzytelnościach masowych działa kilkadziesiąt różnej wielkości podmiotów, a dla przykładu jeszcze w latach 2000-2003 na rynku było ich około 800. Obecnie ta liczba jest więc dużo mniejsza. Co to oznacza? Że przetrwają tylko najmocniejsi gracze.

# 04

## **FUNDACJA ZARADNI**

SPOIWO POMIĘDZY  
DŁUŻNIKIEM A RYNKIEM  
WINDYKACYJNYM  
– działania CSR



# 04

---

- 4.1 Program „Zaradni”
- 4.2 Centrum Informacji Prawnej
- 4.3 Serwis edukacyjny  
„Dla Zaradnych”
- 4.4 Kampania „Żyję bez Długów”
- 4.5 „Miasteczko Wolne od Długów”
- 4.6 „Młody Menedżer  
– zarządzanie przyszłością”
- 4.7 Poradnik dla Zaradnych







# Program Zaradni

Program „Zaradni” adresowany jest do osób znajdujących się w sytuacji nadmiernego zadłużenia. **Jego celem jest wskazanie im możliwych dróg wyjścia z trudnej sytuacji.** Program realizowany jest we współpracy z Centrami Integracji Społecznej – pozarządowymi instytucjami wspierającymi osoby w trudnej sytuacji życiowej. Uczestnicy programu, podczas warsztatów dowiadują się, jak efektywniej zarządzać własnymi pieniędzmi i jakie mają możliwości wyjścia z pętli długu. Kluczowym elementem programu jest wsparcie psychologiczne i budowa motywacji do walki z długami. Służą temu sesje prowadzone przez zawodowych psychologów.

Program zaczyna się serią dwóch warsztatów – **„Moja mapa wyjścia z długu”** oraz **„Zarządzanie budżetem domowym”**. Podczas nich trenerzy krok po kroku pokazują uczestni-

kom, jak wejść na ścieżkę wychodzenia z długu. Podpowiadają, jak gospodarować nawet skromnym budżetem, aby znaleźć w nim środki na spłatę zobowiązania. Wskazują możliwości stworzenia własnego planu wyjścia z długu. Wiele osób borykających się z długami zadaje sobie pytania: **Czy zajęcie przez komornika konta albo domu oznacza utratę majątku? Czy firma windykacyjna doprowadzi mnie do ruiny? Czy mogę uciec przed długiem?**

Z myślą o nich, w ramach programu, odbywają się dodatkowe sesje z prawnikiem specjalizującym się w sprawach windykacyjnych. Po takim przygotowaniu uczestnicy mogą wziąć udział w sesjach coachingowych, które mają na celu budowanie własnej strategii wyjścia z długu. Udział w programie jest całkowicie dobrowolny i nie wiąże się z żadnymi ukrytymi formami windykacji.





# Centrum Informacji Prawnej

**Centrum Informacji Prawnej Fundacji Zaradni służy jako wsparcie i drogowskaz w procesie wychodzenia z długów. Nasi eksperci pomagają w poszukiwaniu możliwości, jak szybko wyjść na życiową prostą i uwolnić się od spirali zadłużenia.**

Bardzo wiele osób zadłużonych nie rozumie podstawowych pojęć i mechanizmów związanych z zaciąganiem kredytów, formalnościami i niebezpieczeństwami związanymi z obsługą pożyczki z instytucji finansowych, z procesem spłaty długu i jego windykacji. Porady służą także poszukiwaniu możliwości wyjścia z trudnej sytuacji nadmiernego zadłużenia.

Usługa doradztwa jest darmowa. Warunkiem skorzystania z usługi jest zapoznanie się z regulaminem korzystania z telefonicznej linii informacyjnej oraz udzielenie danych kontaktowych. Stworzenie zespołu radców prawnych,

udzielających darmowych porad prawnych trzy dni w tygodniu pozwoliło na stworzenie zupełnie nowej platformy pomocy prawnej i wsparcia dla osób z nadmiernym zadłużeniem. Jest to nowość w działaniach społecznych w Polsce. Powiększająca się grupa osób wpadających w spiralę zadłużenia nie miała dotychczas platformy wsparcia, gdzie osoby zadłużone mogłyby uzyskać darmową poradę prawną. Są to najczęściej ludzie, którzy nie radzą sobie z podstawowymi problemami związanymi z wyjściem z zadłużenia i nie mogą ze względów finansowych pozwolić sobie na płatne wsparcie prawników. Program umożliwia konsultacje we wszystkich aspektach związanych z nadmiernym zadłużeniem. Zjawisko stało się palącym problemem społecznym. Osoby posiadające problemy z finansami osobistymi, nadmiernym zadłużeniem, wpadające w tak zwaną „spiralę zadłużenia” mogą zasięgnąć darmowej i profesjonalnej porady prawniczej,

usłyszeć wyjaśnienia na temat procesu windykacji, szukać wsparcia na linii dłużnik-firma windykacyjna. Centrum Informacji Prawnej Fundacji Zaradni ma za zadanie służyć jako wsparcie i drogowskaz w procesie wychodzenia z długów. Nasi eksperci służą pomocą, ale to od chęci oraz osobistego zaangażowania osób zadłużonych zależy, jak szybko wyjdą na życiową prostą.

**Porady odbywają się telefonicznie. Po pozytywnej akceptacji przez operatora i przeprowadzonej poradzie, do osób z problemem zadłużenia kierowany jest e-mail z potwierdzeniem odbytej rozmowy wraz z załącznikami w postaci materiałów edukacyjnych.**

**Tematyka porad to:**

**SYTUACJA PRAWNA OSOBY ZADŁUŻONEJ – POZNAJ SWOJE PRAWA I SWOJE OBOWIĄZKI**

1. Konsekwencje prawne związane z niespłacaniem zadłużenia:
  - a) Windykacja miękka (telefony, monity)
  - b) Postępowanie sądowe (samodzielnie bądź przy pomocy profesjonalnego pełnomocnika)
  - c) Postępowanie egzekucyjne (koszty postępowania egzekucyjnego)
2. Cesja wierzytelności („sprzedaż długu”):
  - a) Co to jest cesja?

- b) Czy wierzyciel musi poinformować dłużnika o cesji wierzytelności?
- c) Jakie są skutki cesji? (zmiana wierzyciela, koszty)
- d) Zakres uprawnień poprzedniego i obecnego wierzyciela
3. Postępowanie sądowe – tryb, środki zaskarżenia i obowiązujące terminy:
  - a) EPU, postępowanie nakazowe, postępowanie upominawcze, zwykły tryb postępowania
  - b) Środki zaskarżenia
  - c) Terminy do złożenia środków zaskarżenia
4. Tytuł egzekucyjny, a tytuł wykonawczy – wyjaśnienie
5. Postępowanie egzekucyjne:
  - a) Komornik i sposób jego wyboru przez wierzyciela
  - b) Składniki majątkowe podlegające egzekucji (wyjaśnienie merytoryczne i strona „techniczna”)
  - c) Kolejność zaspokojenia roszczeń (na co w pierwszej kolejności jest zaliczana spłata zadłużenia?)
  - e) Koszty i opłaty egzekucyjne (w jaki sposób zwiększa się moje zadłużenie?)
  - f) Środki i terminy zaskarżenia w postępowaniu egzekucyjnym
6. Czy istnieje możliwość ugodowego załatwienia sprawy na etapie sądowym i egzekucyjnym? (Na co zwracać uwagę przy zawieraniu ugody? Jakie są korzyści? Jakie są konsekwencje niewywiązania się z ugody?)
7. Przedawnienie roszczenia (terminy przedawnienia, czynności powodujące przerwanie biegu przedawnienia, w jaki sposób zgłaszać przedawnienie?)

*Z pomocy ekspertów infolinii Pomocy Prawnej skorzystało już kilka tysięcy osób.*



# Serwis „Dla Zaradnych”

Program edukacyjno-informacyjny **dlazaradnych.pl** adresowany jest do osób znajdujących się w sytuacji nadmiernego zadłużenia oraz do wszystkich osób zainteresowanych racjonalnym planowaniem osobistego i domowego budżetu, świadomym i racjonalnym korzystaniem z oferty kredytowej i pożyczkowej, nauką życia oszczędnego, racjonalnego, bez rozrzutności, ze zdrowym rozsądkiem podchodzących do własnych możliwości finansowych i kredytowych. Jego celem jest również wsparcie dłużników w procesie wychodzenia z pętli zadłużenia. Czytelnicy portalu dowiadują się, jak efektywniej zarządzać własnymi pieniędzmi i jakie mają możliwości wyjścia z pętli długu.

Kluczowym elementem programu jest wsparcie edukacyjne, budowa motywacji do racjonalnego gospodarowania pieniędzmi i zarządzania finansami osobistymi. To kontynuacja na szeroką skalę onlinową programu Zaradni. Tym razem

skupiliśmy się na szerokim zagadnieniu, jakim są finanse osobiste i ekonomia rodzinna. Na naszym portalu ludzie mogą znaleźć wsparcie merytoryczne oraz przykłady wzięte z życia, które mogą mieć bezpośredni wpływ na ich finanse osobiste, pomagają im wybrać tańsze oferty, racjonalnie zaplanować wydatki.

Portal prowadzony jest przez redaktorów, którzy na bieżąco wyszukują nowe trendy w sieci i pomagają naszym odbiorcom korzystać z ciekawych porad.



## Działania społeczne, realizowane przez Blog dla Zaradnych Fundacji to:

- pomoc osobom z nadmiernym zadłużeniem
- wsparcie prawne osób zadłużonych
- edukacja osób z nadmiernym zadłużeniem
- edukacja młodych osób pod kątem odpowiedzialności finansowej
- udzielanie pomocy i edukacja osób z nadmiernym zadłużeniem oraz wszystkich dorosłych Polaków pod kątem odpowiedzialności finansowej i kredytowej



Na Blogu dla Zaradnych zostało dotychczas opublikowanych ponad dwieście artykułów poświęconych tematyce finansowej, z których skorzystało ponad dwieście tysięcy osób.



206 955  
czytelników na blogu



209

ilość opublikowanych  
artykułów



# #zyjebezdlugow

## Kampania „Żyję bez długów”

Wspólna idea Fundacji Zaradni i firmy Kredyt Inkaso S.A.. Kampania miała na celu przybliżyć osobom zadłużonym ludzką twarz windykatora oraz firm windykacyjnych, które z założenia stawiają na ugodę oraz wsparcie w procesie wychodzenia z długów. To właśnie ta kampania zapoczątkowała akcję „Miasteczko Wolne od długów”. Materiały przygotowane do kampanii są dostępne na stronie [„zyjebezdlugow.pl”](http://zyjebezdlugow.pl) – to m.in. dostęp do bloga, tak zwana „Mapa wyjścia z długów”, opis etapów windykacji oraz sposobu komunikacji z firmą windykacyjną.

**Kampania „Żyję bez długów” nie jest kierowana wyłącznie do osób zadłużonych, ale również do pracowników firmy windykacyjnej Kredyt Inkaso.** Elementy działań miały za zadanie zmodyfikować wewnętrzne procesy odzyskiwania należności, wprowadzić nowe standardy rozmowy, nawiązywania relacji z osobami zadłużonymi oraz sposobu odzyskiwania należności. Jej celem było także pokazanie „ludzkiej twarzy” windykacji – historii i postaci pracowników, ale tak-

że prawdziwych historii osób zadłużonych i sposobów, w jaki uporali się z problemem nadmiernego zadłużenia.

Dodatkowym elementem wdrożeniowym miało być uzyskanie oszczędności związanych z wysyłką korespondencji listowej (papierowej) do klientów Kredyt Inkaso. Zarząd spółki chcąc działać na rzecz środowiska, w ramach działań proekologicznych chciał zmniejszyć znacząco ilość wysyłanej korespondencji, bowiem firmy windykacyjne, przy dużej aktywności w procesie odzysku długów, wysyłają nawet milion papierowych listów każdego roku. **Udrożnienie kanałów online oraz wdrożenie nowych rozwiązań dla osób zadłużonych pozwoliło obniżyć statystyki prawie o 60%!**

W proces budowania kampanii zaangażowani byli sami pracownicy Kredyt Inkaso. To wspólnie z pracownikami Fundacji Zaradni oraz kancelarii prawniczej Forum, na bieżąco budowali strategię wdrożenia .



# Miasteczko Wolne od Długów

Pierwsza akcja tego typu miała miejsce w listopadzie 2015 roku. Miała charakter *road show*, czyli objazdowej akcji, w której uczestniczyli pracownicy trzech instytucji - Fundacji Zaradni, Kancelarii prawnej Forum oraz Kredyt Inkaso S.A. - udzielając porad i wskazując drogi wyjścia ze spirali zadłużenia mieszkańcom Gdańska, Słupska, Szczecina, Torunia, Krakowa, Rzeszowa, Lublina i Łodzi. Akcja skierowana była do mieszkańców wybranych miast, a w szczególności osób posiadających problemy z zadłużeniem, zainteresowanych tematyką oszczędnego prowadzenia domowych budżetów. Poprzedzała ją akcja informacyjna lokalnych mediów. W każdym z miast organizowane były konferencje prasowe dla lokalnych dziennikarzy, które pozwalały na propagowanie idei akcji. Osoby, które odwiedzały objazdowe stoiska Fundacji i jej autokar, otrzymywały szereg materiałów edukacyjnych i informacyjnych („Porad-

nik dla Zaradnych”, „Mapy wyjścia z długu” i inne materiały dydaktyczne) oraz miały możliwość skorzystania z profesjonalnej pomocy i wsparcia ekspertów Fundacji, a także mogły uczestniczyć w quizie „Czy umiem oszczędzać?”. Uczestnicy mieli także możliwość prowadzenia, otrzymanego od Fundacji „Dzienniczka finansowego” - osoby, które prowadziły go najlepiej, otrzymały nagrody pieniężne.

## Zakres doradztwa udzielanego w czasie trwania akcji:

1. Kredyt Inkaso – doradztwo, jak wychodzić z zadłużenia, podpisywanie ugód, omawianie najczęściej zadawanych pytań.
2. Kancelaria Forum – doradztwo prawne w zakresie problemów z zadłużeniem.
3. Fundacja Zaradni – przekazywanie informacji o działalności Fundacji oraz akcja edukacyjna „Żyję bez Długów”.



Miasteczko wolne od długów jest częścią akcji edukacyjnej **#żyjębezdlugow**. Jeśli środki własne Fundacji na to pozwolą, to będzie kontynuowane w kolejnych miastach w Polsce.

Akcja miała charakter nowatorski w Polsce, jak dotąd żadna z organizacji pozarządowych w Polsce takich działań nie podejmowała. Wzięło w niej udział kilkunastu pracowników trzech wymienionych instytucji, a po stronie beneficjentów znalazło się ponad dwa tysiące osób, które skorzystały z porad na temat wychodzenia z sytuacji nadmiernego zadłużenia.





 3280

#ilość osób, które nas odwiedziły

 1450

#ilość udzielonych porad

 2960

#ilość przejechanych kilometrów

 275

#ilość odzyskanych uśmiechów

 99

#ilość osób zgłoszonych do konkursu „Jesteśmy Zaradni”

## W 2015 roku odwiedziliśmy **8 polskich miast**





# Warsztaty Młody Menedżer - zarządzanie przyszłością

## Pierwsza edycja programu „Młody Menedżer”

Pierwsza pilotażowa edycja programu Młody Menedżer miała miejsce w Krakowie, w dniach 10-15 lipca 2016 r. Program objął czterdzieścioro dzieci z liceów i techników z Krakowa i innych miast Małopolski. Program został merytorycznie przygotowany i przeprowadzony z Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie, a jego partnerem był Kredyt Inkaso S.A.

Młodzież wzięła udział w pięciu intensywnych dniach wykładów, ćwiczeń, seminariów i wykonała zadanie projektowe – prezentowane na zakończenie programu - w oparciu o zdobytą wiedzę i wizytę w zakładach Bahlsen Polska w Skawinie. Zajęcia i warsztaty trwały osiem godzin dziennie, a młodzież zostawała często w dłużej w murach UEK,

by przygotować prezentacje. Szkolenie prowadzone było przez pracowników i współpracowników Fundacji Zaradni (Dariusza Olejnika, Marcina Sitkowskiego, Pawła Ciacha, Łukasza Kalicińskiego), pracownika naukowego UEK (dr Monikę Sady) oraz pracowników firmy Bahlsen Polska. Na inauguracji programu gościliśmy profesor Janinę Filek, kierownika Katedry Filozofii UEK. Partnerami medialnymi programu była „Gazeta Wyborcza” i krakowski portal informacyjny „LoveKraków.pl”. Fundacja Zaradni pokryła koszty programu i zakwaterowania młodzieży spoza Krakowa.

Program obejmował następujące elementy merytoryczne: planowanie własnej działalności gospodarczej, zarządzanie projektem, otwieranie i prowadzenie własnego biznesu,

makroekonomia, marketing, public relations, wprowadzanie nowego produktu na rynek, towaroznawstwo, logistyka, zarządzanie czasem, coaching, zarządzanie własnym budżetem, oszczędzanie i inne.

Wszyscy uczestnicy ukończyli program i wyrażali się o jego zawartości merytorycznej w samych superlatywach. O wysokiej ocenie młodzieży świadczy wielkie zaangażowanie w przygotowanie końcowych projektów na podstawie case study w zakładach ciastkarskich w Skawinie oraz komentarze i podziękowania, jakie kadra otrzymała od uczniów, w tym komentarze w mediach społecznościowych. Fundacja Zaradni planuje kolejne edycje programu w innych miastach w Polsce.

**Młody Menedżer to program stworzony z myślą o dzisiejszej młodzieży - jest pisany językiem ludzi młodych, a wiedza prezentowana jest w nowoczesny sposób. Z jednej strony w programie znajdują się typowo ekonomiczne warsztaty dotyczące zaradności finansowej, organizowania własnego budżetu, oszczędzania i mądrych wyborów zakupowych; z drugiej strony - blok coachingowy ma uświadomić młodym ludziom jakie są ich mocne i słabe strony oraz jak wykorzystać je w planowaniu przyszłości, wyborze kierunku studiów, poszerzaniu zainteresowań.**

Program stwarza możliwość wprowadzenia licealistów w świat biznesu, którego nie znają od środka. Warsztaty w kampusie UEK, wykłady, spotkania z mentorami ze świata biznesu, wizyty w firmach, case study na podstawie realnych firm – tak wyglądał tydzień grupy krakowskiej młodzieży.

W projekcie Młody Menedżer uczniowie nie byli nauczani w tradycyjnym tego słowa znaczeniu, lecz znajdowali się w procesie uczenia się. Dzięki zastosowanym nowoczesnym metodom dydaktycznym, takim jak: studium przypadku, konwersatorium, projekt praktyczny, debata, burza mózgów, prezentacja poglądów i wyników analizy, grywalizacja czy dyskusja moderowana - uczniowie mają szansę partycypować w procesie dydaktycznym i kształtować jego przebieg.

Fundacja chciała zaszcześcić w uczniach ideę lifelong learning, głoszącą konieczność nieustającego rozwoju i poszerzania wiedzy. Niezbędne jest także przygotowanie ich pod kątem adaptacji do zmiany i mobilności. Poprzez wzmocnienie umiejętności analizy i podejścia krytycznego, młodzież będzie lepiej przygotowana do funkcjonowania w dzisiejszych realiach nadmiaru informacji i szumu informacyjnego. Jak zdobyć informacje? Które z nich są wartościowe? Jak je przeanalizować? Jak przekonać innych do swojej opinii? – to tylko niektóre z pytań, na które pomożemy znaleźć odpowiedzi.

Przeprowadzono dwutorowy proces ewaluacji warsztatów. Postępy pracy i partycypacja młodzieży były na bieżąco monitorowane i analizowane pod kątem efektów kształcenia. Uczniowie byli także oceniani indywidualnie. Warsztaty były



analizowane pod kątem przydatności zagadnienia, formy i treści zajęć oraz postawy prowadzącego. Wyniki tej ewaluacji zostały przedstawione w raporcie podsumowującym projekt.

### Celem programu było kompleksowe przygotowanie młodzieży do funkcjonowania we współczesnym świecie w obszarze finansów.

Program opiera się na założeniu, że odpowiedzialne podejmowanie decyzji finansowych wymaga dzisiaj nie tylko wiedzy i umiejętności z zakresu finansów, ale również wyrobienia określonej postawy wobec otaczających nas dóbr materialnych. W świecie, w którym rzesze specjalistów pracują nad kreowaniem nowych potrzeb, a kredyt stał się naturalnym narzędziem do realizacji marzeń, umiejętności rozpoznawania własnych, realnych potrzeb, powściągliwość, umiejętność cierpliwego oczekiwania na realizację marzeń stają się kluczowymi kompetencjami, pozwalającymi odpowiedzialnie planować własne finanse. Głównym celem pięciodniowego szkolenia połączonego z wizytą w zakładzie produkcyjnym, było pokazanie młodzieży różnych aspektów samodzielnego funkcjonowania w świecie finansów i gospodarki. Z jednej strony uczylimy młodych ludzi odpowiedzialności w podejmowaniu decyzji finansowych, z drugiej - postanowiliśmy wprowadzić ich w świat biznesu. Wykłady, ćwiczenia, spotkania ze specjalistami, coaching, trening osobisty - spotkały się z entuzjastyczną oceną uczniów. Młodzi ludzie mieli szansę poznać tajniki prowa-

dzenia własnego biznesu, nauczyć się podstaw marketingu, bezpośrednio poznać zasady funkcjonowania produkcji. Zderzyliśmy merytoryczne podejście uczniów i wykładowców z praktyką biznesu. Nie było dotychczas w Polsce tak konstruowanych programów. Młodzi uczniowie uwierzyli we własne możliwości interpersonalne. Pozyskali chęć do dalszego rozwoju osobistego. Zachęcili się do poznawania świata biznesu. Niektórzy z nich zdecydowali nawet co do kierunku przyszłych studiów.

Szkolenie miało bardzo szeroki wachlarz przekazywanych umiejętności i wiedzy - od wzbudzania odpowiedzialności w przyszłych osobistych decyzjach finansowych, po wielorakie aspekty prowadzenia własnego biznesu. Entuzjastyczne oceny, jakie program uzyskał u młodych ludzi, pozwalają nam sądzić o jego wysokiej przydatności i użyteczności oraz potrzebie organizowania takich programów dla młodzieży ze szkół średnich.

ZOBACZ FILM





# Poradnik dla Zaradnych

Poradnik dla Zaradnych jest dostępny dla zainteresowanych na stronie Fundacji. Zawiera zestaw porad i wyjaśnień dla wszystkich osób, które borykają się z nadmiernym zadłużeniem oraz zbiór informacji użytecznych podczas budowania domowego budżetu.

Można się z niego dowiedzieć czym jest spirala długu oraz jakie działania należy podjąć, aby w nią nie wpaść. Poradnik przedstawia prawdziwe historie osób walczących z nadmiernym zadłużeniem.

POBIERZ



A grayscale background image showing a business meeting. A man in a suit and tie is holding a pen and pointing at a document. Another person's hand is visible holding a tablet. The scene is dimly lit, focusing on the documents and the interaction.

# 05

---

PLANY NA  
PRZYSZŁOŚĆ



Wszystkie działania prospołeczne udzielane są bezpłatnie, a ich zasięg zależy od posiadanych środków finansowych. Działania Fundacji finansowane są ze środków Kredyt Inkaso S.A. W działania społeczne Fundacji osobiście zaangażowani są często pracownicy Grupy Kapitałowej Kredyt Inkaso. Strategia, opracowana we współpracy Zarząd GK Kredyt Inkaso - Zarząd Fundacji, jest planowana długofalowo, a poszczególne akcje i programy prowadzone w sposób ciągły lub cykliczny. Realizacja planów Fundacji zależy zatem w głównej mierze od wsparcia finansowego. Misją społeczną Kredyt Inkaso jest udzielanie wsparcia osobom popadającym w problem nadmiernego zadłużenia oraz przeciwdziałanie temu zjawisku jako narastającemu problemowi ekonomicznemu i społecznemu w Polsce, dlatego też cele te są realizowane m.in. przez powołaną do tego Fundację. Każdorazowo, roczne i wieloletnie działania Fundacji aprobowane przez zarząd Kredyt Inkaso.

---

O ile pozwolą na to środki finansowe, Fundacja Zaradni rozwijać będzie swoje główne programy – Porady Prawne, kampanię „Żyję bez Długów”, akcje edukacyjne poprzez bloga Fundacji oraz programy „Młody Menedżer” i „Miasteczko wolne od długów”.



06

0 RAPORCIE





Raport powstał w oparciu o wewnętrzne materiały Fundacji, materiały edukacyjne, szkoleniowe i prasowe oraz raporty i statystyki Fundacji, a historia rynku windykacyjnego w Polsce zaczerpnięta została z książki Aleksandry Kuźniar pt.: „Innowacyjne wrogie przejęcie” (Warszawa, 2017). Badania dotyczące wiedzy ekonomicznej Polaków pochodzą z: konsorcjum Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” i Grupy IQS dla Departamentu Edukacji i Wydawnictw NBP.

Fotografie oraz część grafik pochodzi z serwisów: pixabay.com oraz freepik.com

## Autorzy Raportu:

Paweł Ciach

Dariusz Olejnik

Magdalena Kubicka

- opracowanie graficzne raportu



Fundacja Zaradni  
22-400 Zamość  
ul. Stefana Okrzei 32  
tel.: +48 22 290 27 28  
[www.fundacjazaradni.pl](http://www.fundacjazaradni.pl)

NIP: 9223050896  
Regon: 361315741  
KRS: 0000553650