**Co piąty Polak przyznaje, że miał problemy z terminową spłatą zobowiązań**

* **Blisko 1,5 mln osób wpisanych do bazy ERIF ma dług. Przeciętnie wynosi on 10 tys. zł.**
* **Co piąty Polak przyznał, że miał w przeszłości problemy z terminowym płaceniem swoich zobowiązań finansowych.**
* **Dotykają one wszystkie grupy wiekowe, ale seniorów w większym stopniu niż młodych – 24% osób w wieku 55+ przyznało się do kłopotów z płatnościami, w grupie 18-24 lata 13%.**
* **Ponad 80% badanych wskazało e-mail i SMS jako najwygodniejsze formy przypomnienia im o zaległych płatnościach. Z kolei tradycyjny list oraz e-mail najbardziej motywują do spłaty zadłużenia i zapewniają bezpieczeństwo danych.**

Na koniec pierwszego kwartału w bazie ERIF było ponad 1,5 mln konsumentów z tzw. negatywnym wpisem, czyli informacją o zaleganiu z płatnością. Średnia wartość długu osoby wpisanej do bazy wynosi 10 tys. zł (bez długów alimentacyjnych). Niestety problemy z terminową spłatą dotyczą wielu osób. Z lutowego badania ERIF wynika, że aż 20% Polaków miało w swojej przeszłości kłopoty z terminowym regulowaniem płatności. Częściej takie problemy deklarowały kobiety – 21% niż mężczyźni – 18%. To zaskakujące, bo w bazach dłużników dominują mężczyźni. Im starsza była badana osoba, tym częściej deklarowała problemy z płatnością. W przedziale 18-24 lata było to tylko 13%, a w grupie +55 było to 24%.

*- Badanie pokazuje, że problemy z płatnościami dotyczą wszystkich grup społecznych – kobiet, mężczyzn, ludzi młodych jak i seniorów. Kłopoty te mogą się nasilać wraz z obiektywnie rosnącymi problemami gospodarczymi na świecie i w Polsce. One na końcu, przekładają się na portfel tzw. Kowalskiego. Warto tu chociażby wspomnieć o najwyższej od 22 lat inflacji, która w marcu wyniosła blisko 11%. Ceny większości usług czy towarów w sklepach są coraz wyższe. Również kredytobiorcy odczują ostatnią decyzję RPP, która podniosła główną stopę NBP z 3,5% do 4,5%, czyli o 100 punktów bazowych. Dodatkowo nałożą się jeszcze konsekwencje gospodarcze, jakie nas dotkną w efekcie wojny za wschodnią granicą np. wzrost cen gazu, czy żywności* – mówi Edyta Szymczak, Prezes ERIF Biuro Informacji Gospodarczej.

**Jak chcemy dostawać powiadomienia o zaległych rachunkach**

Powodów zaległości w płatnościach jest niemal tyle ile samych dłużników. Nie zawsze opóźnienia terminowego regulowania rachunków wynikają z braku środków. Czasem potrzebujemy po prostu przypomnienia, że minął termin płatności rachunku lub dodatkowej motywacji, żeby tym się zająć. Dlatego ERIF zapytał Polaków, w jaki sposób chcieliby otrzymywać takie powiadomienia od firm i jakie preferują sposoby komunikacji.

Okazało się, że badani preferują powiadomienia przesyłane przede wszystkim drogą elektroniczną, ale zarazem nie chcą rezygnować z tradycyjnego listu. Najbardziej preferowane warianty powiadomień to: list plus e-mail plus SMS. Aż 41% badanych wskazało ten model jako optymalny. List plus e-mail zaznaczyło w badaniu 28% osób, a list plus SMS – 18%. Najwyższa pozycja przypomnień wysyłanych trzema kanałami burzy mit, że instytucje finansowe zbyt często przypominają nam o płatnościach. W praktyce komunikacja kilkoma drogami jest przez konsumentów ceniona i oczekiwana.

*- Najwygodniejszy kanał powiadomień to e-mail 82% i SMS 80% – uważa tak 4 na 5 Polaków. E-mail i SMS badający uznają także za najszybszy sposób powiadomienia – 83%, co przy wysokim tempie życia, może być szczególnie ważne. Czasami najprostsze rozwiązania okazują się więc najlepsze –* zaznacza Katarzyna Skrzypczyńska, Kierownik Działu Rozwoju Produktów i Projektów Biznesowych w ERIF BIG.

Podkreśla, że e-mail jest najlepiej odbieranym przez badanych sposobem powiadomienia o długach. *- Został dobrze lub bardzo dobrze oceniany we wszystkich kategoriach, o które pytaliśmy – pod kątem wygody, szybkości, zapewnienia bezpieczeństwa danych jak i motywacji do spłaty* – mówi Katarzyna Skrzypczyńska.

Kanały komunikacji digital w powiadamianiu dłużników to szybsze dotarcie do adresata. Dla osoby z zaległościami w płatnościach to sygnał, że trzeba w miarę możliwości je uregulować. Dlaczego? Negatywny wpis do rejestru dłużników prowadzonego przez ERIF utrudnia bowiem funkcjonowanie na rynku. Uniemożliwia wzięcie kredytu, leasingu czy podpisanie umowy o telefon na abonament, zrobienie zakupów na raty, czy w formule odroczonych płatności (BNPL). Z kolei dla wierzyciela - wprost oznacza szansę na większe dotarcie.

Zaskakująca może też być opinia badanych na temat tradycyjnego listu.Respondenci uznali, że to właśnie list najbardziej motywuje ich do spłaty zobowiązania *–* 64% odpowiedzi.

*- Jako konsumenci jesteśmy przyzwyczajeni, że korespondencja papierowa najczęściej oznacza ważną sprawę. Chociażby dlatego, że komunikacja z urzędami czy sądami opiera się wciąż na tradycyjnych listach. Dodatkowo klienci widzą, że firmy od lat rozwijają i promują elektroniczne kanały kontaktu, a korespondencja papierowa jest zarezerwowana wyłącznie dla najistotniejszych spraw. To nadaje jej dodatkowo określoną rangę –* podkreśla Katarzyna Skrzypczyńska.

List obok e-maila został również najlepiej oceniony – przez ponad połowę badanych – w kwestii zapewnienia największego bezpieczeństwa danych – odpowiednio 53% i 52%.

Przywołane w tekście badanie „Preferencje konsumentów dotyczące sposobów informowania o zadłużeniu” zostało przeprowadzone na panelu Ariadna w dniach 25-28.02.2022. Próba ogólnopolska licząca N=1073 osoby w wieku od 18 lat wzwyż. Struktura próby dobrana wg reprezentacji w populacji dla płci, wieku i wielkości miejscowości zamieszkania. Metoda: CAWI.