



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący
Andrzej Jakubiak

Warszawa, dnia 06 października 2015 r.

L. dz. DOK/WPR/0735/13 / 1/2015/PM

**Pan
Krzysztof Pietraszkiewicz
Prezes Związku Banków Polskich
Ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa**

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego zbadał praktykę 7 wybranych banków komercyjnych w zakresie zawierania umów o kredyt wiązany w rozumieniu art. 5 pkt 14 ustawy o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2014 r. poz. 1497 z późn. zm.).

Analizie poddano udzielone przez banki wyjaśnienia oraz nadesłaną dokumentację (zawierającą m.in. kopie przykładowych umów zawieranych pomiędzy bankami a współpracującymi z nimi pośrednikami kredytowymi, wzorce stosowanych umów kredytowych, obowiązujące procedury wewnętrzne banków dotyczące obsługi umów i procedury obowiązujące pośredników kredytowych). Dodatkowo, zakres przedmiotowy analizy został określony na podstawie skarg konsumentów oraz innych sygnałów kierowanych do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Otrzymane informacje wskazują w szczególności na nieprawidłowości i budzące wątpliwości praktyki w działalności banków oraz pośredników kredytowych, które dotyczą:

- 1) realizacji obowiązku wynikającego z art. 13 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim.

Z wyjaśnień ankietowanych banków wynika, iż banki zamieszczają w treści umów agencyjnych postanowienia nakładające na pośredników kredytowych obowiązek przekazywania konsumentom przed zawarciem umowy kredytu informacji wymienionych w art. 13 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim na formularzu informacyjnym, którego wzór stanowi załącznik do tej ustawy. Jednakże z zasady banki nie wprowadzają wymogu dokumentowania faktu doręczenia konsumentom formularza informacyjnego (np. adnotacji konsumenta na kopii formularza potwierdzającego fakt jego przekazania). Jednocześnie należy zauważyć, iż niektórzy konsumenci w składanych skargach podnoszą zarzut, iż nie otrzymali wymaganych informacji przed zawarciem umowy. W takich przypadkach, brak wymogu dokumentowania faktu doręczenia konsumentom formularza informacyjnego

utrudnia udowodnienie wypełnienia przez bank wymogu określonego w art. 13 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim. W takiej sytuacji można również mieć uzasadnione wątpliwości co do rzetelności wywiązywania się przez pośredników z postanowień umów agencyjnych odnoszących się do nałożonych na nich obowiązków. Jednocześnie, wskazywać to może na niedostateczne procedury weryfikacyjne stosowane przez banki w odniesieniu do wykonywania przez pośredników kredytowych postanowień umów agencyjnych, dotyczących realizacji ustawowych obowiązków informacyjnych wobec konsumentów.

2) konstrukcji stosowanych wzorców umowy.

W przypadku niektórych banków wzory umów stosowane przez banki są tak skonstruowane, że łączą w jednym dokumencie wniosek kredytowy z umową kredytową. Z treści ww. wzorców umowy zwykle wynika, że dokument zatytułowany „wniosek/umowa kredytowa” staje się umową o kredyt konsumencki po wyrażeniu przez bank pozytywnej decyzji kredytowej. Z uwagi na tytuł i treść tak skonstruowanych wzorców umownych powstaje sytuacja, w której część konsumentów nie ma świadomości, czy podpisane dokumenty stanowią jedynie wniosek o udzielenie kredytu, czy też umowę kredytową. Jedni są przekonani, że podpisują jedynie wniosek o udzielenie kredytu, inni zaś mają przeświadczenie, że z chwilą podpisania przez nich dokumentu (wniosek/umowa) zostaje im udzielony kredyt. Stosowanie takich formularzy oceniane może być w kontekście treści art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim.

Konsumenty sygnalizują również stosowanie przez niektóre banki praktyki zobowiązania kredytobiorców do podpisywania przez nich formularza umowy kredytowej, który ma zostać przekazany do banku w sytuacji, gdy nie zawiera on wszelkich wymaganych dla umowy o kredyt konsumencki elementów (w szczególności wskazania ostatecznych kosztów kredytu).

Należy zauważyć, że następujące na dalszym etapie badanie zdolności kredytowej może skutkować negatywną decyzją kredytową, a w konsekwencji nie podpisaniem tejże umowy przez bank i nie udzieleniem kredytu. W tym kontekście wskazać należy, iż najczęstszą praktyką dotyczącą sprzedaży towarów z wykorzystaniem kredytu wiążanego jest wydanie towaru w momencie zawarcia umowy sprzedaży. Ma to zwykle miejsce w chwili sporządzenia i wysłania do weryfikacji wniosku kredytowego, bądź wspomnianego podpisanego przez kredytobiorcę formularza umowy kredytowej, nie zawierającego jednak żadnych parametrów kredytu. W sytuacji, gdy bank w późniejszym terminie odmówi udzielenia kredytu konsumentowi, a jednocześnie ten nie posiada własnych zasobów pieniężnych, może nie mieć możliwości zapłaty za zakupiony towar. W takim wypadku rozwiązaniem dla konsumenta pozostaje odstąpienie od zawartej umowy sprzedaży zgodnie z treścią art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., poz. 827). Biorąc pod uwagę przytoczoną wyżej chronologię zdarzeń, z zasady informacja o odmowie udzielenia kredytu dociera do konsumenta po rozpoczęciu biegu terminu na odstąpienie od umowy. Może pojawić się także sytuacja, że konsument otrzyma informację o negatywnej decyzji kredytowej banku w takim terminie, który uniemożliwi mu skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży z powodu upływu ustawowego terminu. Niezależnie od tego należy zauważyć, że z możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży konsument może skorzystać jedynie w sytuacji, gdy została ona zawarta poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość. W pozostałych przypadkach konsument zostaje postawiony przed koniecznością uiszczenia zapłaty za zakupiony towar. Jakkolwiek formalnie kredytodawcy nie ponoszą odpowiedzialności za skutki odmowy udzielenia kredytu w takich okolicznościach, to jednak sytuacje takie mogą negatywnie wpływać na reputację banków.

W świetle powyższego wydaje się, że właściwe byłoby znalezienie rozwiązań minimalizujących dolegliwe dla konsumentów skutki wystąpienia wyżej przedstawionych zdarzeń. Warto rozważyć zasadność zobligowania przez banki pośredników do informowania konsumentów w momencie wydania towaru o obowiązku pokrycia kosztów zakupionego towaru lub usługi z innych źródeł niż wnioskowany kredyt w przypadku, gdyby bank odmówił jego udzielenia.

3) realizacji obowiązku wynikającego z art. 31 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim.

Część konsumentów sygnalizuje występowanie przypadków, gdy opis nabywanego towaru lub usługi widniejący w umowie kredytu nie odpowiada opisowi zamieszczonemu w umowie sprzedaży. Może to wskazywać, iż weryfikacja danych wpisanych do umowy sprzedaży oraz umowy kredytu bywa nierzetelna bądź niewystarczająca. Dodatkowo nieprecyzyjny opis nabywanego produktu zawarty w treści umowy sprzedaży, może prowadzić do sytuacji, gdy kredyt wiązany udzielany jest na nabycie towaru bądź usługi, które znajdują się na prowadzonej przez bank liście produktów wyłączonych z kredytowania (np. produkty paramedyczne). Wydaje się, iż nierzetelna weryfikacja w tym zakresie negatywnie wpłynie na reputację banków.

4) realizacji uprawnienia kredytobiorcy do odstąpienia od umowy kredytowej.

W napływających do UKNF sygnałach konsumenci zgłaszają również problemy związane z możliwością złożenia oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy kredytowej. Banki w umowach wskazują jedynie na ustawowy termin na odstąpienie liczony od dnia zawarcia umowy. Jednocześnie brak zdefiniowanego terminu zawarcia umowy powoduje sytuację, w której konsumenci nie mają wiedzy odnośnie momentu rozpoczęcia biegu terminu na odstąpienie od umowy.

Z wyjaśnień banków przekazanych organowi nadzoru wynika, że moment zawarcia umowy, od którego liczony jest powyższy 14 dniowy termin, ustalają one w różnorodny sposób. Momentem tym może być:

- data wprowadzenia wniosku kredytowego konsumenta do systemu,
- data podpisania umowy przez konsumenta przed przekazaniem jej do podpisu bankowi,
- data podpisania umowy przez Bank po uprzednim podpisaniu przez konsumenta,
- data uruchomienia kwoty przyznanego kredytu,
- data dostarczenia konsumentowi podpisanej przez Bank umowy, wcześniej podpisanej przez konsumenta.

Generować to może wątpliwości, dotyczące ustalania terminu zawarcia umowy, który z kolei ma bezpośrednie znaczenie w kontekście ustalania terminu na odstąpienie od tej umowy.

Należy przy tym podkreślić, że analiza wzorców umów kredytowych stosowanych przez ankietowane banki wykazała, iż zasady dotyczące określania momentu zawarcia umowy bardzo często nie znajdują odzwierciedlenia w postanowieniach umów kredytowych. Jednocześnie z treści skarg konsumentów nie wynika, aby banki informowały konsumentów w jakikolwiek sposób o przyjętej praktyce ustalania daty zawarcia umowy.

Należy zauważyć, że kwestia terminu zawarcia umowy, w sytuacji pojawienia się wątpliwości stron co do ustalenia tego momentu, uregulowana została w art. 70 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2014, poz. 121 z późn. zm.). Należy jednak

zauważyć, iż w przypadku umowy kredytu wiążanego wykonaniem umowy jest z zasady wypłata środków z tytułu udzielonego kredytu. Wypłata ta następuje na rzecz sprzedawcy towaru bądź usługi (a więc podmiotu trzeciego). Konsument zwyczajowo nie jest o tym fakcie informowany. Z tego też względu może nie mieć on wiedzy o zaistnieniu zdarzenia, które rozpoczyna bieg terminu na odstąpienie od umowy kredytowej.

Podobna sytuacja występuje w przypadku, gdy umowa wskazuje termin zawarcia umowy określając go jako pewne zdarzenie (np. podpisanie umowy przez bank), jednak o zajściu tego zdarzenia klient nie jest informowany w tym samym dniu, kiedy ono zachodzi, lecz dopiero po pewnym czasie (w skrajnych przypadkach nawet po upływie terminu na odstąpienie od umowy kredytu).

Opisane praktyki banków mogą zostać uznane za naruszające art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007, nr 171, poz. 1206 z późn. zm.).

Optymalnym rozwiązaniem tego problemu mogłoby być przyjęcie, iż konsument ma 14 dni na odstąpienie od niej począwszy od dnia poinformowania go przez bank o tym, że umowa kredytowa została zawarta, przy założeniu, że konsument miał możliwość zapoznania się wcześniej ze wszystkimi warunkami umowy. W razie braku takiej możliwości, wyznaczony termin na odstąpienie liczony powinien być od momentu, w którym konsument mógł się z nimi zapoznać. Takie rozwiązanie pozwoliłoby na wyeliminowanie czynnika ryzyka związanego z ustalaniem terminu na odstąpienie od umowy o kredyt wiązany.

Należy zauważyć, iż na występowanie pewnych generalnych problemów związanych z udzielaniem kredytów wiązanych zwracał uwagę również Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w piśmie z dnia 5 sierpnia 2015 r., sygn. DDK-076-161/15/MF skierowanym do Związku Banków Polskich.

Mając powyższe na uwadze, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego zwraca uwagę na potrzebę:

- weryfikowania przez banki wypełniania przez pośredników obowiązków informacyjnych wynikających z art. 13 ustawy o kredycie konsumenckim,
- wprowadzenia bardziej rygorystycznych procedur kontrolnych zapobiegających sytuacjom naruszania postanowień umów agencyjnych przez pośredników (np. poprzez sprzedaż produktów nieakceptowanych przez bank bądź oferowania w umowach sprzedaży innych produktów niż opisywane w umowach kredytowych),
- odejścia od praktyki łączenia konstrukcji wniosku o kredyt z umową kredytu na rzecz wyodrębnienia ich na oddzielnych formularzach dostarczanych konsumentowi.

W ocenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego zasadnym jest rozważenie przez banki:

- zawarcia w stosownych postanowieniach umowy kredytowej informacji o możliwości odsunięcia w czasie wydania towaru bądź świadczenia usługi w stosunku do terminu zawarcia umowy sprzedaży (rozwiązanie takie dopuszcza art. 56 ust. 6 ustawy o kredycie konsumenckim),
- zobowiązania pośredników w umowach o współpracy do informowania konsumentów o obowiązku pokrycia kosztów zakupionego towaru lub usługi z innych źródeł niż wnioskowany kredyt, gdyby bank odmówił jego udzielenia,
- przyjęcia jednolitego standardu, w którym jako moment rozpoczynający bieg 14-dniowego terminu na odstąpienie od zawartej umowy kredytu wiążanego,

uznawana będzie chwila poinformowania konsumenta przez bank o tym, że umowa kredytowa została zawarta (przy założeniu, że konsument miał możliwość zapoznania się wcześniej ze wszystkimi warunkami umowy),

- opracowania standardów etycznych dla pośredników kredytowych na kształt kanonu dobrych praktyk dla doradców kredytowych kredytów hipotecznych przyjętych dnia 15 lipca 2014 r., w szczególności w zakresie standardów etycznych pośredników oraz zasad współpracy z konsumentem.

PRZEWODNICZĄCY
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Andrzej Jakubiak