

Maria Dębniowska

Kredyt konsumencki na rynku bankowym w opinii klientów

Ekonomiczne Problemy Usług nr 38, 414-420

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MARIA DĘBNIEWSKA

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

KREDYT KONSUMENCKI NA RYNKU BANKOWYM W OPINII KLIENTÓW

Wprowadzenie

Banki, podobnie jak inne podmioty gospodarcze, są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa. Podstawowe znaczenie ma tu prawo bankowe, które stanowi ogół norm prawnych regulujących strukturę systemu bankowego, ich działalność oraz stosunki prawne powstające w związku z tą działalnością. Jednym z obszarów, na którym banki i ich klienci spotykają się, mającym znaczenie dla bezpieczeństwa obrotu gospodarczego i systemu bankowego, jest ustawodawstwo dotyczące ochrony konsumenta i konkurencji. Odnosi się ono do zapewnienia dostępu do informacji, zasad zawierania umów, narzucenia rozwiązań w zakresie kredytów konsumenckich, kredytów hipotecznych i transferu środków. Obejmuje ono normy zapewniające klientom prawo do informacji i edukacji konsumenckiej oraz dostęp do procedur dochodzenia roszczeń z tytułu poniesionej szkody.

Istotnym problemem występującym w stosunkach kredytowych jest nierównowaga sił między kredytodawcą a kredytobiorcą (konsumentem), efektem której jest narzucenie stronie słabszej postanowień umownych odzwierciedlających własne interesy. W praktyce bywa tak, że znaczna część kredytów konsumpcyjnych jest udzielana klientom niezbyt dobrze orientującym się w zasadach kredytowania, co powoduje niechęć, nieporozumienia w relacjach bank – klient. Próbą uregulowania tych problemów związanych z kredytem konsumenckim było uchwalenie Ustawy z dnia 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim, która weszła w życie 19 września 2002 roku¹. Ustawa ta jest wzorowana na rozwiązaniach unijnych i do tej pory była już czterokrotnie nowelizowana. Było to spowodowane chęcią doprecyzowania przepisów, które budziły rozbieżności interpretacyjne, jak również większą ochroną praw i interesów konsumenta, w szczególności chodziło o zapewnienie rzetelnej informacji o powyższych produktach. Po raz ostatni zmiana nastąpiła poprzez ustawę z dnia 7 lipca 2005 roku o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie niektó-

¹ R. Trzaskowski: *Ustawa o kredycie konsumenckim – komentarz*. Wyd. LexisNexis, Warszawa 2005, oraz DzU 2001, nr 100, poz. 1081.

rych ustaw², została ona nazwana ustawą lichwiarską. Obecna wersja tego aktu prawnego obowiązuje od 18 lutego 2006 roku.

Wyniki kontroli przeprowadzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta w 2003 roku ukazały, że prawa konsumentów nie zawsze są respektowane przez instytucje finansowe udzielające kredytów konsumenckich. Czy coś w tej działalności kredytowej zmieniło się, pokażą wyniki badań, które zostały przeprowadzone na dość licznej grupie klientów.

Celem przeprowadzonych badań było zebranie opinii od klientów i pracowników banków, które pozwoliłyby odpowiedzieć na pytania:

- Czy w ostatnich latach zmieniła się świadomość klientów odnośnie do przysługujących im praw i obowiązków?
- Czy klient podpisując umowę kredytową zapoznaje się z warunkami wynikającymi z tej umowy?
- Czy klient jest rzetelnie informowany przez pracownika banku o kosztach związanych z kredytem, jak też o innych opłatach oraz dodatkowych możliwościach wynikających z prawa?

Badaniem objęto 150 obecnych i potencjalnych klientów (kredytobiorców) współpracujących z ośmioma oddziałami banków komercyjnych. Materiał do oceny relacji klient-bank pochodzi z badań ankietowych i wywiadów przeprowadzonych z pracownikami tych instytucji i klientami, które przeprowadzono w 2007 i 2008 roku.

Uwarunkowania prawne kredytu konsumenckiego w Polsce

Ustawa o kredycie konsumenckim, jak już wcześniej wspomniano, jest jednym z elementów tworzonego w Polsce systemu ochrony konsumentów, który wraz z innymi aktami prawnymi ma zapewnić bezpieczeństwo konsumentów w ich stosunkach z przedsiębiorcami. Już pierwszy artykuł tego aktu prawnego wskazuje, jakie są główne postawione cele, do których zaliczamy: regulacje związane z zasadami i trybem zawierania umów, zasady ochrony konsumenta oraz wskazanie obowiązków kredytodawcy. Ustawa ta definiuje pojęcie umowy o kredyt konsumencki. Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę, na mocy której przedsiębiorca w zakresie swojej działalności, zwany kredytodawcą, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci³. Ustawa zawiera katalog umów odnoszących się do kredytu konsumenckiego, są to:

- umowa pożyczki,
- umowa kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego,
- umowa o odroczeniu konsumentowi terminu spłaty świadczenia pieniężnego,
- umowa, na mocy której świadczenie pieniężne konsumenta ma zostać spełnione później niż świadczenie kredytodawcy,

² DzU 2005, nr 157, poz. 1316.

³ Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim DzU 2001, nr 100, poz. 1081, art. 2, ust 1.

- umowa, na mocy której kredytodawca jest zobowiązany do zaciągnięcia zobowiązania wobec osoby trzeciej, a konsument do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia.

Do umów o kredyt konsumencki można również zaliczyć sprzedaż ratalną oraz umowy, na mocy których spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia swojemu członkowi kredytu w celu bezpośrednio niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą. Stronami umowy o kredyt konsumencki są z jednej strony przedsiębiorca, z drugiej zaś konsument. Kredytodawcami mogą być nie tylko banki, ale również inne podmioty. Zgodnie z ustawą konsumentem jest osoba fizyczna, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Dzięki nowelizacji ustawy zostały wprowadzone pewne ograniczenia lub wyłączenia ze względu na warunki kredytu czy rodzaj dobra, na które zobowiązanie zostało udzielone. Ustawa swoim zakresem nie obejmuje umów:

- o kwocie wyższej niż 80 000 zł bądź jej równowartości w innej walucie, wartość której oblicza się według średniego kursu dla danej waluty, ogłoszonego przez NBP w przeddzień zawarcia umowy,
- w których kredytobiorca nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania ani też innych kosztów wynikających z udzielenia i spłaty kredytu konsumenckiego,
- mających postać nieprzewidzianego w umowie, utrzymującego się za zgodą kredytodawcy, ujemnego salda przez okres co najmniej trzech miesięcy,
- dotyczących odpłatnego korzystania z rzeczy lub praw, jeśli umowa nie przewiduje przejścia własności danej rzeczy lub praw konsumenta,
- które przewidują limity zadłużenia pożyczek i kredytów odnawialnych w rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych i innych oszczędnościowych, inne niż rachunki kredytowe,
- o odroczeniu terminu płatności za świadczenia niepieniężne, które polegają na stałym dostarczaniu energii elektrycznej, wody, paliw gazowych i innych usług, jeżeli konsument jest zobowiązany do uregulowania zobowiązania w określonych terminach trwania umowy.

Ustawa definiuje również niezbędne składniki umowy, m.in. obowiązek podania całkowitego kosztu kredytu oraz rzeczywistej stopy oprocentowania. Całkowity koszt kredytu oznacza wszystkie koszty wraz z odsetkami i prowizjami. Zgodnie z art. 7a ustawy. Łączna kwota wszystkich opłat, prowizji i innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, z wyłączeniem kosztów wynikających z innych przepisów (w tym kosztów zabezpieczeń i ubezpieczeń), nie może przekroczyć 5% kwoty udzielonego kredytu.

Nowe regulacje w sprawie umów o kredyt konsumencki

Pierwszym krokiem na drodze do uchwalenia nowej dyrektywy unijnej było zatwierdzenie przez Komisję Europejską w dniu 11 września 2002 roku propozycji nowych roz-

wiązań prawnych. W projekcie podano uzasadnienie potrzeby zmian istniejącego porządku prawnego, argumentując to tym, że zmiany, które obserwujemy na rynku nie nadążają za zmianami, jakie zachodzą w sektorze bankowym. W kwietniu 2004 roku Parlament Europejski przyjął stanowisko w sprawie zmian zaproponowanych przez Komisję Europejską, różniące się w kwestiach dotyczących zakresu dyrektywy i poziomu harmonizacji. Ostatecznie Komisja Europejska 24 października 2004 roku zatwierdziła poprawioną przez Parlament Europejski propozycję projektu nowej dyrektywy w sprawie kredytu konsumenckiego, ale kontynuowała konsultacje z państwami członkowskimi, które wskazały potrzebę dalszych uzupełnień odnoszących się do obciążeń instytucji udzielających kredyty, zapewniając jednocześnie wysoki poziom ochrony interesów konsumentów. Ostateczna wersja dyrektywy została przyjęta w styczniu 2008 roku przez Parlament Europejski⁴.

Wymóg zgodności ustawodawstwa krajowego z postanowieniami dyrektywy (zasady maksymalnej harmonizacji), dotyczy głównie pięciu kwestii, tj. informacji udzielanych konsumentowi przed zawarciem umowy, jak też po zawarciu umowy, dotyczących: rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, prawa do odstąpienia od umowy, przedterminowej spłaty kredytu. Inne kwestie prawodawca unijny pozostawił do ustalenia państwom członkowskim, dając większą swobodę w dostosowywaniu mechanizmów ochrony konsumenta do specyfiki usług na rynku kredytowym. Dyrektywa ogranicza kwoty kredytów, które można zaliczyć do konsumpcyjnych, to jest nie mniejsze niż 200 euro i nie większe niż 75 tys. euro. Nowe regulacje nie obejmują większości kredytów mieszkaniowych, głównie zabezpieczonych hipoteką lub innym prawem związanym z nieruchomością.

Ograniczenia co do ochrony konsumenta odnoszą się do kredytów krótkoterminowych – w rachunku bieżącym, które muszą być spłacone w ciągu jednego miesiąca, są nieoprocentowane oraz wolne od opłat lub o bardzo niskich opłatach, np. karty debetowe, umowy najmu i leasingu bez prawa do nabycia przedmiotu umowy oraz kredyty, które są wynikiem ugody przed sądem lub innym ustawowym organem czy też udzielane przez pracodawcę, organizacje, przedsiębiorstwa inwestycyjne.

Zakres prawny dyrektywy uległ poszerzeniu poprzez uwzględnienie, poza kredytodawcą i kredytobiorcą, roli pośrednika kredytowego, który jako podmiot jest osobą fizyczną bądź prawną i wykonuje czynności celem sfinalizowania transakcji kredytowej. Na pośrednikach świadczących usługi w ramach swojej podstawowej działalności leży obowiązek udzielenia konsumentowi kompleksowej informacji dotyczącej oferty kredytowej na etapie przed zawarciem umowy. Obowiązek informacyjny spoczywa głównie na kredytodawcy. Istnieje swoboda co do rodzajów i zakresów obowiązków spoczywających na pośrednikach, jak też opłat pobieranych od konsumenta za pośrednictwo.

Istotnym elementem, dodanym w zakresie ochrony konsumenta, jest wprowadzenie w nowej dyrektywie poszerzenia katalogu obowiązków informacyjnych. Dotyczy on nie

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG.

tylko banków, ale także pośredników kredytowych. A zatem dyrektywa ogranicza rolę i odpowiedzialność kredytodawcy w całym procesie kredytowania. Ma on obowiązek dostarczyć konsumentowi szeroki pakiet informacji w sposób zrozumiały, aby mógł podjąć świadomie racjonalną decyzję co do wyboru oferty kredytowej, mając na względzie możliwość pokrycia całkowitego kosztu kredytu. W zakres kosztu całkowitego wchodzi odsetki, prowizje, podatki oraz inne koszty znane kredytodawcy, oprócz kosztów notarialnych. Przepisy rozszerzają uprawnienia konsumenta do przedterminowej spłaty kredytu, może on dokonać spłaty w całości lub tylko w części. Z tą szybkością wiążą się koszty odpowiadające wysokości prowizji. Jeśli spłata kredytu (niezależnie, czy w całości czy w części) nastąpiła w ciągu ostatniego roku przed wygaśnięciem umowy o kredyt, koszt ten nie może być wyższy niż 0,5% spłacanej przedterminowo kwoty kredytu, w pozostałych terminach limit ten wynosi 1%. Powyższe zasady co do wysokości kosztów mogą być zmieniane. Państwa członkowskie mają prawo wprowadzenia przepisu, zgodnie z którym prowizja za wcześniejszą spłatę kredytu konsumentkiego będzie mogła dotyczyć spłat powyżej określonego progu, ale nieprzekraczającego kwoty 10 tys. euro w okresie 12 miesięcy. Przedłużono też termin odstąpienia od umowy z 10 do 14 dni (od dnia otrzymania umowy kredytowej przez konsumenta). Polska, podobnie jak i pozostałe kraje członkowskie, jest zobowiązana wprowadzić przepisy prawne zgodnie z dyrektywą o kredycie konsumentkim do 12 maja 2010 roku. Oznacza to znowelizowanie dotychczasowej ustawy o kredycie konsumentkim.

Sytuacja na rynku kredytu konsumentkiego w świetle badań

Obiektywny sposób oceny sytuacji wymagał zbadania opinii dwóch stron transakcji na rynku kredytowym, wykorzystując do tego celu przygotowane kwestionariusze – ankietowy i wywiadowy. Z badań wynika, że zainteresowanie kredytami bankowymi ciągle wzrastało. Klienci banków najczęściej pobierali kredyty na cele konsumpcyjne, jednak rzadko kiedy zapoznawali się z treścią umowy przed jej podpisaniem, uzasadniając ten fakt brakiem czasu lub zaufaniem do pracowników instytucji udzielających kredytu. Może to świadczyć o swobodnym podejściu klientów banku do zawieranych umów, nie bacząc na konsekwencje, jakie mogą się z tym wiązać. W razie niewywiązania się, chociażby z jednego punktu umowy, w zdecydowanej większości odpowiada za to kredytobiorca. Podłożem tego jest brak znajomości treści umowy, często konsumenci nie wiedzą, kiedy druga strona przekracza granicę i narusza prawa.

Wśród badanych osób, ponad 60% nie słyszało o istnieniu ustawy, 30% nie znało jej treści, mimo że podpisywali umowę o kredyt konsumentki, a tylko 10% klientów potwierdziło znajomość wszystkich praw i obowiązków związanych z tym zobowiązaniem. Braki wiedzy u klientów dotyczyły również liczby dni, w których mogą odstąpić od umowy, jak też warunków potrzebnych do spełnienia, aby ten fakt mógł nastąpić.

Wiele uwag zgłaszanych przez ankietowanych dotyczyło instytucji bankowej. Dotyczyły one w większości niedoinformowania co do wysokości łącznego kosztu, terminu.

do którego mogą odstąpić od podpisanej umowy i ewentualnych ulg w spłacie kredytu. W żadnym z badanych oddziałów banków nie zdarzył się przypadek, aby pracownik banku udzielający kredytu nie dołączył do umowy tabeli opłat i prowizji, celem poinformowania klienta o łącznych kosztach, jakie będzie musiał ponieść na rzecz tej instytucji. W opinii klientów rzetelność co do udzielanych informacji została potwierdzona w 80%.

Z opinii pracowników banków wynika, że problemy klientów przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki wynikają z niezrozumienia niektórych punktów treści umowy, następnie związane są z wysokością i terminem płaconych rat. Tylko jeden z siedmiu oddziałów banków nie widzi problemów w tej działalności kredytowej.

Podsumowanie

Zebrany materiał z oddziałów banków komercyjnych, jak też od klientów, pozwolił na udzielenie odpowiedzi na pytania, które zostały postawione w celu badań. Wprawdzie wyniki badań nie potwierdziły pełnej świadomości klientów co do przysługujących im praw, a także obowiązków, jakie na nich ciążyą, wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim, to należy stwierdzić, że dużych zaniedbań ze strony banków, w sensie informacyjnym, nie stwierdzono. Badania były prowadzone w okresie 2007–2008, wówczas klienci wyrażali potrzebę skorzystania z kredytu, podyktowaną podejmowanymi inwestycjami. Obecnie sytuacja na rynku kredytowym jest zasadniczo inna. Osoba starająca się w banku o kredyt, bardzo uważnie zapoznaje się z warunkami kredytowymi, jakie musi spełnić, aby nie zadłużyć się do takiego poziomu, który w przyszłości przysporzy jej wielu kłopotów. Nie znaczy to, że wszyscy klienci banku są świadomi przysługujących im praw, stąd też istnieje potrzeba przekazania pełniejszej i rzetelniejszej informacji klientowi, który rozważa decyzję o podjęciu kredytu w banku. Tę rolę muszą pełnić kredytodawcy.

Wyniki badań potwierdziły przyjętą hipotezę, że klient podpisując umowę kredytową, w większości przypadków, nie czyta dokładnie warunków umowy, jak też nie zapoznaje się z ustawą o kredycie konsumenckim. Drugie przypuszczenie co do rzetelności informacji przekazanej przez pracownika banku, potwierdziło się w 80%, co może wynikać z braku chęci klienta zapoznania się ze szczegółowymi ustaleniami prawnymi, często niezrozumiałymi dla niego.

Nowe przepisy prawne, które zaczną obowiązywać od połowy 2010 roku, niewątpliwie przyczynią się do stworzenia lepszych relacji klient – bank w transakcjach na rynku kredytu konsumenckiego.

CONSUMER CREDIT AT THE BANKING MARKET IN THE VIEW OF THE CLIENTS**Summary**

Consumer credit is an instrument widely used at the market because it makes possible to gain additional financial capital by the consumer. The main issue in credit relations is inequality between creditor and debtor. The state aims at reducing these disproportions by adequate law regulations; that is Consumer Credit Act from 20th July 2001. Goals of the research were to diagnose awareness of consumers in the area of rights and obligations concerning consumer credit agreement and quality of information given by bank advisors as well.