

Hipoteki pod lupą UOKiK

Ewa Kadys

Rozliczając umowy kredytowe we frankach szwajcarskich, banki powinny uwzględniać ujemne oprocentowanie. W przeciwnym wypadku konsumenci płacą wyższe raty – uważa Urząd Ochrony Konkurencji i Klientów. Niedawno zapadły pierwsze decyzje w tej sprawie. Pod lupę urzędników trafiły umowy o kredyt hipoteczny w CHF w ING Banku Śląskim i mBanku.



20 stycznia 2015 r. prezes UOKiK wszczął postępowania wyjaśniające wobec banków, które oferowały kredyty hipoteczne we frankach szwajcarskich.

„Działania urzędu miały związek z umocnieniem franka szwajcarskiego wobec złotego, które nastąpiło na początku ubiegłego roku i miało wpływ na wzrost wysokości

rat kredytów hipotecznych w CHF. Równoległe nastąpił spadek poniżej zera wartości wskaźnika LIBOR uwzględnianego przy obliczaniu oprocentowania tych kredytów, co z kolei powinno spowodować obniżenie wysokości rat kredytów” – podał UOKiK. W opinii jego ekspertów w niektórych przypadkach ujemny LIBOR doprowadził do spadku oprocentowania kredytu poniżej zera. Z sygnałów, które docierały do UOKiK, wynikało,

że nie wszystkie banki uwzględniały ujemne oprocentowanie, choć w umowach kredytowych sposób ustalania oprocentowania określony został jako suma stawki bazowej LIBOR i marży kredytu. Dlatego w ramach prowadzonych postępowań urząd poprosił banki o wyjaśnienia. ING Bank Śląski dobrowolnie zobowiązał się do zmiany praktyk i uwzględniania ujemnego oprocentowania kredytów. Po-

informował, że po przeliczeniu kredytów odda klientom kwotę wynikającą z różnicy między oprocentowaniem stosowanym wcześniej a tym, które uwzględnił obniżony LIBOR.

6,5 mln kary

mBank, w przeciwieństwie do ING, uznał, że działa zgodnie z ustaleniami z początku ubiegłego roku i nie obniżył oprocentowania.

1. Udział kredytów zagrożonych w portfelu kredytów mieszkaniowych w okresie III kw. 2009 – III kw. 2015 r.

Okres	Zagrożone ogółem	Zagrożone w PLN	Zagrożone w CHF	Zagrożone w innych walutach
III kw. 2009	1,35%	2,09%	0,94%	1,88%
IV kw. 2009	1,48%	2,27%	1,04%	1,26%
I kw. 2010	1,50%	2,36%	1,01%	0,96%
II kw. 2010	1,59%	2,53%	1,13%	0,80%
III kw. 2010	1,79%	2,78%	1,29%	0,70%
IV kw. 2010	1,85%	2,85%	1,34%	0,76%
I kw. 2011	2,00%	3,04%	1,46%	0,74%
II kw. 2011	2,07%	3,11%	1,53%	0,77%
III kw. 2011	2,22%	3,28%	1,78%	0,62%
IV kw. 2011	2,35%	3,52%	1,82%	0,63%
I kw. 2012	2,51%	3,70%	1,95%	0,63%
II kw. 2012	2,61%	3,91%	1,95%	0,63%
III kw. 2012	2,67%	3,88%	1,98%	0,69%
IV kw. 2012	2,80%	4,03%	2,05%	0,72%
I kw. 2013	2,92%	4,17%	2,12%	0,76%
II kw. 2013	2,95%	4,17%	2,15%	0,77%
III kw. 2013	2,95%	4,04%	2,20%	0,84%
IV kw. 2013	3,15%	3,97%	2,62%	1,02%
I kw. 2014	3,11%	3,80%	2,70%	1,06%
II kw. 2014	3,16%	3,70%	2,89%	1,17%
III kw. 2014	3,19%	3,67%	2,95%	1,25%
IV kw. 2014	3,10%	3,41%	3,06%	1,36%
I kw. 2015	3,36%	3,51%	3,53%	1,52%
II kw. 2015	3,38%	3,47%	3,61%	1,53%
III kw. 2015	3,31%	3,42%	3,54%	1,44%

Źródło: NBP

„mBank nadal nie uwzględnił ujemnego oprocentowania kredytów hipotecznych w CHF, dlatego Prezes UOKiK nakazał zaniechanie stosowania tej praktyki. Ponadto musi usunąć skutki stwierdzonego naruszenia: kredytobiorcom ma zostać zwrócona kwota wynikająca z przeliczenia oprocentowania przyjmującego wartość ujemną. Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów na przedsiębiorcę nałożono karę w wysokości ponad 6,5 mln zł (6 585 493 zł)” – zdecydował UOKiK.

Tymczasem władze banku zapewniają, że ujemny LIBOR był uwzględniany przy kredytach CHF opartych na stałej marży. Ich zdaniem oprocentowanie kredytu nie mogło być jednak mniejsze niż zero.

„Bank pozostaje jednak na stanowisku, że zgodnie z prawem umowa kredytu jest odpłatna. Z tego powodu podjął decyzję o odwołaniu się od decyzji UOKiK” – podał w komunikacie mBank, zapewniając, że działa zgodnie z tzw. sześciopakiem Związku Banków Polskich i wcześniej składanymi deklaracjami.

mBank przypomniał, że w 2015 r., jeszcze przed decyzją UOKiK, zapowiedział, że wprowadzi rozwiązanie pozwalające na czasowe uwzględnianie ujemnej stopy LIBOR w sytuacji, w której jej war-

Bez względu na to, czy umowa o produkt finansowy jest zawierana przez telefon, czy w biurze przedsiębiorcy konsument zawsze powinien być jasno i rzetelnie poinformowany o wysokości składek, czasie trwania umowy, kosztach związanych z rezygnacją oraz o ryzyku inwestycyjnym.

tość przekracza wysokość marży przyjętej w umowie kredytu we frankach szwajcarskich. Jak tłumaczy bank, deklaracja ta wynikała z intencji czasowego zminimalizowania negatywnych dla klientów konsekwencji wynikających z wahań kursu szwajcarskiej waluty. W lutym 2016 r. bank obniżył kapitał kredytu o indywidualnie wyliczoną kwotę na rzecz klientów, których dotyczy kwestia ujemnego oprocentowania.

„Przypominamy jednak, że mBank od początku prezentował następujące stanowisko w kwestii ujemnego oprocentowania: założenie, że kredytobiorca jest uprawniony do wynagrodzenia od banku za korzystanie z udostępnionego przez bank kapitału, jest prawnie niedopuszczalne. Kwestia ta była przedmiotem dialogu pomiędzy UOKiK i mBankiem” – przypominano po ogłoszeniu decyzji urzędu.

Okazało się, że UOKiK nie podzielił argumentacji banku, ale złagodził wymiar finansowej kary. Nastąpiło to w związku z tym, że ukarany bank:

- ▶ zgłosił zamiar czasowego zminimalizowania negatywnych konsekwencji wahań kursu CHF;
- ▶ uruchomił specjalny serwis internetowy dla kredytobiorców CHF, gdzie na bieżąco prezentowane są najważniejsze informacje w tej sprawie;
- ▶ szybko i sprawnie współdziałał w toku prowadzonego przez UOKiK postępowania.

To dopiero początek

Postępowania przeciwko ING Bankowi Śląskiemu oraz mBankowi zostały wszczęte w czerwcu 2015 r. Wydane decyzje Prezesa UOKiK były pierwszymi w sprawie nieuwzględniania ujemnego oprocentowania. Jak jednak poinformował urząd, sześć kolejnych postępowań jest w toku. Wkrótce problemy mogą mieć m.in. Raiffeisen Polbank, Pekao S.A., BPH i Crédit Agricole.

Dla tego ostatniego będzie to kolejne podstępowanie, jakie w krótkim czasie wszczął przeciwko niemu polski urząd antymonopolowy. W ubiegłym roku UOKiK uznał, że Crédit Agricole Bank Polska mógł bez podstawy prawnej dokonać ▶

szeregu zmian, m.in. w umowach o kredyt hipoteczny. Postępowanie przeciwko Crédit Agricole Bank Polska zostało wszczęte na początku listopada 2015 r. UOKiK przeanalizował zmiany, które bank wprowadził w tabelach opłat i prowizji, regulaminach i umowach. Zweryfikowano także elektroniczny system komunikowania się z konsumentami. Łącznie wątpliwości Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wzbudziło sześć praktyk.

Urząd ustalił, że bank informował klientów o zmianach w umowach przy wykorzystaniu wewnętrznego konta w ramach bankowości elektronicznej. Zgodnie z prawem powinno to nastąpić na trwałym nośniku na papierze lub – tylko za wyraźną zgodą konsumenta – pocztą elektroniczną. W opinii urzędników wewnętrzny serwis banku nie jest trwałym nośnikiem, ponieważ pozostaje całkowicie pod jego kontrolą i w związku z tym przekazywane wiadomości mogą zostać zmienione lub usunięte w każdej chwili bez wiedzy klienta. UOKiK zarzucił też Crédit Agricole Bank Polska, że ten dokonywał zmian w umowach, nie wskazując: podstawy prawnej oraz okoliczności, które zdecydowały o podwyższeniu opłat i prowizji. W opinii urzędu klienci powinni mieć możliwość oceny tego, czy rzeczywiście zaistniały zdarzenia dające przedsiębiorcy prawo do wprowadzania zmian, jak i czy umowa w tym zakresie przewidywała taką możliwość.

„Zastrzeżenia wzbudziły zmiany umów dokonywane bez odpowiedniej podstawy prawnej, ponieważ kontrakt nie zawiera tzw. klauzuli modyfikacyjnej, czyli takiego postanowienia, które jasno

i wyraźnie precyzuje, co i w jakich okolicznościach może ulec zmianie” – podał UOKiK.

W opinii urzędu nie jest również dozwolone zastępowanie postanowienia niedozwolonego innymi warunkami jednostronnie ustalonymi przez przedsiębiorcę. Przypomniał, że klauzula niedozwolona nie wiąże konsumenta z mocy prawa. „Jeżeli przedsiębiorca chciałby zastąpić postanowienie niedozwo-

Podstawą podjęcia działań kontrolnych i postępowań były skargi konsumentów do UOKiK. Wpłynęło ich grubo ponad pół tysiąca. Klienci skarżyli się na wprowadzanie w błąd poprzez przedstawianie lokowania środków i jako bezpiecznej inwestycji, sprzedawcy tych produktów nie informowali o ryzyku z tym związanym ani o wysokich kosztach rezygnacji.

lone innym, to może to zrobić, proponując klientowi podpisanie aneksu. Jednak ten nie musi się godzić na te warunki i może odmówić jego podpisania” – wyjaśnia UOKiK.

To wtedy po raz pierwszy bankowi zarzucono nieuwzględnianie w rozliczeniach umów kredytowych we frankach szwajcarskich ujemnego oprocentowania. W konsekwencji konsumenci muszą ponosić koszty związane z wyższym oprocentowaniem kredytu. Jest to ósme postępowanie urzędu dotyczące nieuwzględniania ujemnego oprocentowania.

Powtórka z polisolokat?

O tym, że z UOKiK nie ma żartów, banki przekonały się dwa lata temu, gdy prawnicy prześwietlili umowy dotyczące polisolokat. W 2014 r. urząd wszczął około 30 postępowań w tej spr-

wie. Nałożył kary o łącznej wysokości ponad 50 mln zł na cztery instytucje finansowe za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez nierzetelne informowanie o tych skomplikowanych produktach finansowych oraz o prawach i obowiązkach stron umowy. Prezes UOKiK stwierdził wówczas naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez cztery instytucje finansowe:

- ▶ Aegon TU na Życie (decyzja nr RBG-30/2014), kara finansowa 23 446 206 zł. Nakaz zaniechania praktyki.
 - ▶ Idea Bank (decyzja nr RKT-30/2014), kara finansowa 4 172 571 zł. Nakaz zaniechania praktyki.
 - ▶ Open Finance (decyzja nr RKT-29/2014), kara finansowa 1 673 546 zł. Praktyka została zaniechana.
 - ▶ Raiffeisen Bank Polska – dawniej Polbank EFG (decyzja nr DDK-2/2014), kara finansowa 21 122 088 zł. Praktyka, której dopuszczał się przejęty przez Raiffeisen Polbank EFG, została zaniechana.
- Wysokie kary nałożone na te cztery instytucje są adekwatne do skali naruszeń. Są one dodatkowo uzasadnione tym, że nie dostrzeżliśmy ze strony tych instytucji znaczącego wysiłku, aby wyjść naprzeciw pokrzywdzonym klien-

tom. Jest to przejaw braku kupieckiej uczciwości i wskazuje na to, że zawodzi samoregulacja branży finansowej – tłumaczył dwa lata temu prezes Adam Jasser.

Podstawą podjęcia działań kontrolnych i postępowań były skargi konsumentów do UOKiK. Do urzędu wpłynęło ich grubo ponad pół tysiąca. Klienci skarżyli się na wprowadzanie w błąd w procesie podejmowania decyzji o lokowaniu środków i przedstawianie tego rodzaju inwestycji jako bezpiecznej lokaty, sprzedawcy tych produktów nie informowali o ryzyku z nimi związanym ani o wysokich kosztach rezygnacji.

„Bez względu na to, czy umowa o produkt finansowy jest zawierana przez telefon, czy w biurze przedsiębiorcy konsument zawsze powinien być jasno i rzetelnie poinformowany o wysokości składek, czasie trwania umowy, kosztach związanych z rezygnacją oraz o ryzyku inwestycyjnym. Jak wynika ze skarg, zatajenie tych informacji powoduje, że konsument podejmuje decyzję o zawarciu umowy innej, niż oczekiwał” – uznał UOKiK.

Koniec eldorado

Prawnicy urzędu przeanalizowali skargi konsumentów dotyczące prowadzenia rozmów z klientami w placówkach finansowych, procedury sprzedaży, korespondencję na piśmie oraz rozmowy telefoniczne z klientami. Analizy potwierdziły zasadność skarg konsumentów i pozwoliły UOKiK stwierdzić naruszenia.

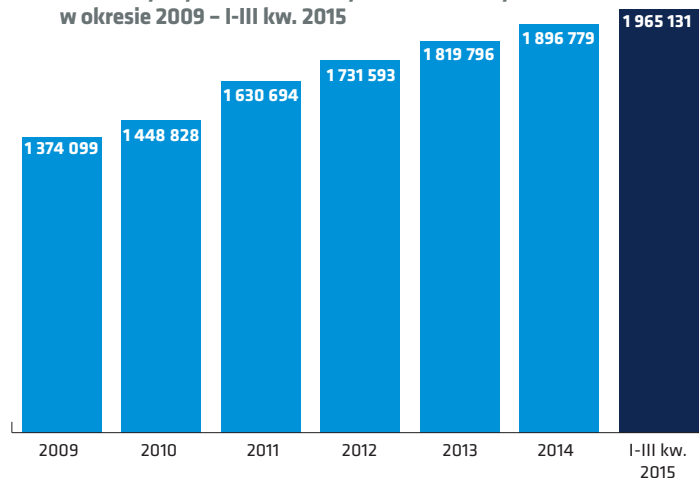
W decyzjach dotyczących Open Finance i Idea Banku UOKiK zakwestionował nieprzekazanie konsumentom ważnych informacji na etapie zawierania umowy i wprowadzania w błąd w zakresie ryzyka. W przypadku Aegon TU na Życie za niezgod-

ne z prawem urząd uznał działania ubezpieczyciela na etapie wykonania umowy, a wobec Raiffeisen Bank Polska (dawniej Polbank EFG) stwierdzono stosowanie niedozwolonych praktyk na etapach: przedkontraktowym, zawierania umowy i jej wykonania.

Jak wykazała analiza UOKiK, spółki Idea Bank i Open Finance, zawierając umowy, nie informowały o ryzyku związanym z oferowanym produktem, a także o wysokich kosztach rezygnacji z umowy przed końcem jej obowiązywania. Pracownicy, prezentując ofertę, eksponowali korzyści kosztem informacji o możliwych stratach. Przedstawiali ją jako standardową lokatę lub jako produkt oszczędnościowy. Potwierdzają to skargi klientów napływające masowo do urzędu.

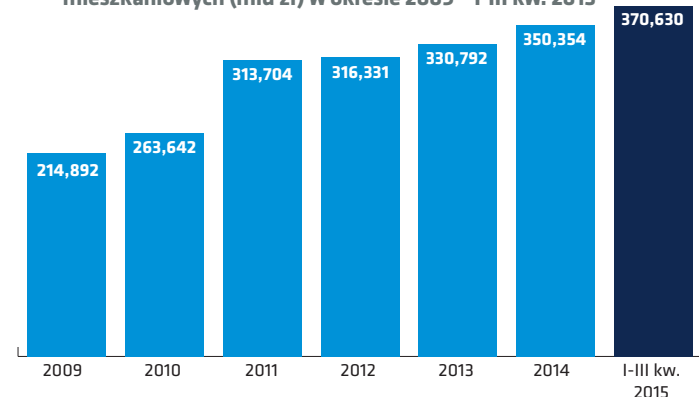
UOKiK uznał, że spółki Idea Bank i Open Finance wprowadzały konsumentów w błąd co do zakresu ryzyka, jakie wiązało się z tzw. polisolokatami. Raiffeisen Bank Polska zawierał umowy przez telefon, ale nie przesyłał wcześniej informacji, których przekazanie wymagały przepisy dotyczące zawierania umów na odległość, nie uznawał też odstąpienia od zobowiązania w przewidzianym przez prawo 30-dniowym terminie. Poza tym nie informował o tym, że oferowany Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus, to w rzeczywistości umowa o tzw. polisolokatę. Konsultanci prezentowali ofertę jako „program”, „oszczędzanie”. Proponując skorzystanie z oferty, bank zataił, że wartość wykupu w pierwszych latach umowy jest znacznie niższa od wpłaconych składek. W konsekwencji wielu z klientów nie wiedziało, na jaki produkt się zdecydowali.

1. Liczba czynnych umów o kredyt mieszkaniowy w okresie 2009 – I-III kw. 2015



Źródło: ZBP – SARFIN

2. Całkowity stan zadłużenia z tytułu kredytów mieszkaniowych (mld zł) w okresie 2009 – I-III kw. 2015



Źródło: Źródło: ZBP – SARFIN, NBP

Decyzja w sprawie Aegon TU na Życie dotyczyła wprowadzania klientów w błąd co do skuteczności zmiany umowy ubezpieczenia na życie w trakcie jej trwania i możliwości pobierania opłaty likwidacyjnej obliczanej na zasadach ustalonych jednostronnie przez przedsiębiorcę. W 2012 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie stosowane przez Aegon TU na Życie, zgodnie z którym w przypadku rozwiązania umowy w pierwszym lub drugim roku klient tracił całość oszczędności. Spółka powinna zaniechać stosowania tego postanowienia w stosunku do klientów,

z którymi miała zawarte umowy. W praktyce oznaczałoby to brak możliwości pobierania opłaty likwidacyjnej w sytuacji rezygnacji konsumenta z umowy w trakcie jej trwania. Jak ustalił urząd, Aegon TU na Życie zamiast zaprzestać pobierania opłat zakazanych przez sąd, jednostronnie zmienił sposób ich obliczania. W sytuacji wypowiedzania umów przez klientów, ubezpieczyciel informował o obciążeniu opłatą likwidacyjną ustaloną na podstawie nowych zasad. Tymczasem zgodnie z prawem umowy ubezpieczenia na życie nie można zmienić w trakcie jej trwania. Prezes UOKiK uznał, że informowanie konsumentów o rzekomym ustaleniu w obowiązujących umowach nowych zasad obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej może wprowadzać konsumentów w błąd. W wyniku tej informacji mogli oni podjąć decyzję o kontynuowaniu umowy, gdyż obawiali się obciążenia ich powyższą opłatą lub zgodzić się na poniesienie, obliczonej na nowych zasadach, opłaty likwidacyjnej.

Ustawa już obowiązuje

Na podstawie dotychczasowych analiz UOKiK wraz z Rzecznikiem Ubezpieczonych zaproponował wprowadzenie zmian regulacyjnych, postulując, by w nowych przepisach zobowiązać oferujących produkty ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym do analizy potrzeb klienta przez ustalenie jego wiedzy w zakresie inwestowania i sytuacji finansowej oraz ustalić maksymalną wysokość prowizji dla tego typu produktów. Finał tej sprawy nastąpił niedawno. 27 października ub.r. prezydent Andrzej Duda podpisał ustawę, 1 stycznia 2016 r. większość nowych przepisów weszła w życie. ■