

niepodległa

POLSKA
DROGA DO ODZYSKANIA
NIEPODLEGŁOŚCI

Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Marek Niechciał



Warszawa, 13 czerwca 2018 r.

DAR-071-6/18/AN

Szanowny Państwo

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów poddał analizie działania banków w zakresie udzielania kredytów hipotecznych. Jednym z elementów tej analizy była weryfikacja jakości obsługi konsumentów w procesie oferowania złotówkowych kredytów hipotecznych w latach 2011-2017. Badaliśmy także politykę informacyjną kierowaną przez banki do konsumentów zaciągających i posiadających kredyty hipoteczne. Dziękuję za udzielone do tej pory informacje.

Piszę do Państwa, ponieważ niepokoi mnie sposób informowania klientów o ryzyku, wiążącym się z kredytami udzielanymi w złotówkach i w oparciu o zmienną stopę procentową, które pozornie wydają się bezpieczne. Za niekorzystny dla konsumentów uznaję także praktyczny brak w ofercie banków kredytów hipotecznych opartych na stałym oprocentowaniu, które powinny stanowić realną alternatywę dla kredytów o zmiennym oprocentowaniu. Poniżej wyjaśniam szerzej moje stanowisko i opisuję reakcję, której oczekuję.

Przeanalizowałem przede wszystkim, czy bank posiada wewnętrzne procedury dotyczące zasad oferowania złotówkowych kredytów hipotecznych, jak również zakres informacji przekazywanych przez pracowników banków i instytucji pośredniczących w udzielaniu tych kredytów. Chciałem wiedzieć, w jaki sposób i z jaką częstotliwością konsument otrzymuje informacje o ryzyku zmiennej stopy procentowej, które wiąże się z udzielanymi przez banki kredytami hipotecznymi w walucie polskiej, o aktualnym poziomie ryzyka stopy procentowej oraz perspektywach na przyszłość w tym zakresie.

Interesowało mnie również to, czy banki opracowały lub planują wprowadzić rozwiązania, dzięki którym konsumenci będą mogli zmniejszyć ryzyko np. poprzez zamianę oprocentowania zmiennego na stałe.

Z analiz tych wynika, że punktem odniesienia dla banku w zakresie kształtowania jego polityki informacyjnej co do kredytów w walucie polskiej były i są nadal jedynie rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego (rekomendacje T i S). Wytyczne organu nadzoru, na które powołują się banki, dotyczą dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem i ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie.

W mojej opinii, nie mogą być one dla banku jedynym wyznacznikiem i wzorcem zachowań. Wprawdzie zawierają cenne wskazówki wpływające na zwiększenie stopnia ochrony konsumentów, a nawet określają niektóre standardy obsługi klientów, to jednak, biorąc pod uwagę ich główny cel, nie mogą być uznane za jedyną i kompleksową podstawę działania banków w sferze ochrony konsumentów.

Umowa kredytu hipotecznego zawierana jest na kilkadziesiąt lat, często stanowi dla konsumenta element życiowej inwestycji, dlatego tak ważne są towarzyszące jej informacje o ryzyku. Instytucje finansowe przy tak skomplikowanej produkcie, jakim jest kredyt hipoteczny, powinny za każdym razem brać pod uwagę sytuację konsumenta, zwłaszcza to, że nie posiada on fachowej wiedzy prawniczej czy ekonomicznej.

Wprawdzie konsument, który zaciąga kredyt złotówkowy, nie jest narażony na tak duże ryzyko, jak osoba posiadająca kredyt w walucie obcej, jednak mimo to nie można powiedzieć, że jest to produkt całkowicie bezpieczny. Czynnikiem, który może zwiększyć obciążenia finansowe konsumenta, jest parametr oprocentowania i jego zmienność. Wzrost stóp procentowych może doprowadzić do tego, że klient nie będzie w stanie spłacać w terminie wyższych rat i pogorszy się jego sytuacja życiowa. Może to także negatywnie wpłynąć na wyniki finansowe kredytodawcy.

Dlatego tak ważne jest to, żeby bank opracował i stosował szczegółowe wewnętrzne procedury w zakresie pełnego i właściwego informowania konsumenta o ryzyku. Nie jest słuszne ograniczanie się wyłącznie do realizacji rekomendacji KNF. Co prawda, wyznaczają one kierunek oczekiwań organu nadzoru wobec banków i ich działań w zakresie dobrych praktyk, jednak szczegółowe rozwiązania bank może kształtować samodzielnie i na różnym poziomie wypełniać je treścią. Rekomendacje zdecydowanie nie stanowią ograniczenia dla stworzenia oraz stosowania wyższych i dostosowanych do zmieniającej się sytuacji, standardów dotyczących informowania klientów o zagrożeniach, co leży także w interesie samych banków, gdyż zwiększa to ich długoterminowe bezpieczeństwo ekonomiczne.

Dlatego oczekuję, że wypracują i wdrożą Państwo takie rozwiązania, które zapewnią kompleksową i zrozumiałą dla konsumenta informację o ryzyku związanym z umową kredytu hipotecznego i to nie tylko na etapie jej zawierania, ale także wykonywania. Dotyczy to, w szczególności, ryzyka związanego ze wzrostem stóp procentowych.

Ponadto w mojej opinii, warto, aby banki wypracowały system wczesnego informowania i ostrzegania konsumentów o przewidywanych niekorzystnych dla nich zmianach na rynkach, dotyczących stóp procentowych. Na wniosek klienta, taki alert skutkowałby

uruchomieniem, przygotowanego przez bank mechanizmu stabilizacyjnego, który łagodziłby negatywne skutki bezpośrednio odczuwalne przez kredytobiorców.

Za sprawę niezwyklej wagi, nie tylko z punktu widzenia interesów konsumentów, ale także stabilności sektora finansowego w Polsce, uznaję wprowadzenie do oferty banków kredytów hipotecznych o stałym oprocentowaniu, obowiązującym przez całą umowę lub przynajmniej znaczącą jej część. Dotychczasowa mała popularność tego produktu może wynikać z braku świadomości i dostatecznej wiedzy konsumentów na temat jego cech, w tym, wpływu na wzrost długoterminowego bezpieczeństwa finansowego. Niezbędnym warunkiem szerszego zainteresowania konsumentów takimi produktami jest jednak ich bieżąca atrakcyjność w porównaniu do kredytów o zmiennym oprocentowaniu. W mojej opinii, na poprawę atrakcyjności kredytów o stałym oprocentowaniu może wpłynąć uwzględnianie przez banki niższego ryzyka, jakie dla nich generują te produkty, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w niższych marżach i sprawić, że początkowe raty kredytów o stałym oprocentowaniu przestaną być tak znacząco wyższe od rat kredytów o zmiennym oprocentowaniu.

Wyrażam nadzieję, że pozytywnie zareagują Państwo na moje postulaty, dlatego proszę o informacje o wdrożonych lub planowanych rozwiązaniach w tym zakresie. Jestem przekonany, że to już ostatni moment na podjęcie odpowiednich działań, aby nie powtórzyły się problemy, jakie występują do dzisiaj w polskim systemie bankowym w wyniku błędów i nieprawidłowości związanych z udzielaniem kredytów opartych na walutach obcych.

Z poważaniem
Paweł Górecki