



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący

Marek Chrzanowski

DOK/WPRII/0735/ 8 / 1 /2016/EK

Warszawa, dnia 21 listopada 2016 roku

**Prezesa Zarządów Banków
Prezesa Zarządów Banków Spółdzielczych**

Szanowni Państwo,

Komisja Nadzoru Finansowego (dalej jako: „Komisja” lub „KNF”) informuje, że otrzymuje wiele sygnałów od nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego, zawierających zastrzeżenia dotyczące działalności banków związanej z udzielaniem kredytów konsumenckich oraz współpracy banków z pośrednikami kredytowymi/finansowymi (dalej: „pośrednicy”), a także współpracy tych pośredników z innymi pośrednikami, również biorącymi udział w procesie sprzedaży kredytów konsumenckich. Sygnały te mogą wskazywać na niewłaściwe praktyki banków i pośredników w zakresie udzielania kredytów, o których mowa w ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 2014.1497 j.t.) (dalej jako: „u.k.k.”), a także pozwalają przypuszczać, iż w niektórych przypadkach nie dochowano należytej staranności w tym zakresie.

Analiza sygnałów wpływających do Komisji Nadzoru Finansowego wskazuje w szczególności na następujące nieprawidłowości oraz budzące wątpliwości praktyki stosowane w procesie oferowania i sprzedaży kredytów konsumenckich:

- **proponowanie klientom rozwiązań nieodpowiadających zgłaszanym przez nich potrzebom**

Kredytobiorcom, którzy już znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, czy też mają pewne problemy ze spłatą aktualnych zobowiązań i poszukują rozwiązań, które obniżą koszty posiadanego kredytu i ułatwią jego spłatę, proponuje się, zamiast rozwiązań restrukturyzacyjnych, nowy kredyt. Zawarcie zaś nowej umowy kredytowej na spłatę dotychczasowych zobowiązań wiąże się z koniecznością poniesienia przez tego kredytobiorcę dodatkowych kosztów: pośrednictwa kredytowego, prowizji dla banku za

udzielenie nowego kredytu, zwiększonych kosztów odsetkowych wynikających z wydłużenia okresu kredytowania, czy też kosztów dodatkowego zabezpieczenia w postaci ubezpieczenia. To z kolei, z uwagi na znaczną wysokość tych kosztów, zamiast poprawić pogarsza sytuację kredytobiorcy, narażając jednocześnie bank na zwiększenie ryzyka kredytowego.

– **niedopełnianie przez pośredników obowiązków informacyjnych wynikających z art. 13 oraz art. 28 u.k.k.**

Zgodnie z art. 28 u.k.k. pośrednik kredytowy, przed zawarciem umowy o kredyt, jest zobowiązany przekazać konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje na temat tego, jaki posiada zakres umocowania do wykonywania czynności faktycznych i prawnych w zakresie zawierania umów kredytowych, a także informację o tym z jakimi kredytodawcami współpracuje. Ponadto pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki przekazuje kredytobiorcy informację o wysokości ewentualnych kosztów związanych z przygotowaniem, oferowaniem, zawieraniem lub wykonywaniem umowy o kredyt, które ponosi konsument z tytułu usług pośrednictwa, jak również informację, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy.

Pośrednik kredytowy zobowiązany jest także poinformować kredytodawcę o wysokości ewentualnych opłat pobranych od konsumenta w celu obliczenia przez kredytodawcę rocznej stopy oprocentowania.

Tymczasem, jak wynika z sygnałów docierających do KNF konsumenci nie zawsze otrzymują powyższe informacje od pośredników finansowych, a zatem nie wiedzą, którego/których kredytodawców reprezentuje pośrednik i jaki jest zakres jego umocowania. Konsumenci zwykle nie są także informowani przed zawarciem umowy kredytowej o tym jakie są koszty związane z pośrednictwem w zawarciu umowy kredytowej, i czy koszty te pokrywa konsument, czy też pośrednik otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Informacje na ten temat konsument otrzymuje zwykle dopiero wraz z dostarczeniem mu egzemplarza podpisanej w imieniu banku umowy kredytowej. Ponadto, jak wskazują konsumenci, umowy kredytowe przewidują często, iż bardzo wysokie, w ich ocenie, koszty pośrednictwa oraz prowizja dla banku czy też koszt ubezpieczenia są również kredytowane w ramach danej umowy kredytowej. W efekcie koszty kredytu mogą nawet przekroczyć kwotę kredytu, którą pierwotnie zamierzał uzyskać konsument.

Co istotne, sygnały wpływające do KNF zdają się także wskazywać, że nieprawidłowości występują również w zakresie wypełniania przez pośredników obowiązków informacyjnych wobec banku kredytodawcy na temat opłat pobranych przez pośrednika od konsumenta z tytułu pośrednictwa w zawarciu umowy kredytowej. W szczególności problem ten występuje, gdy w proces oferowania kredytu zaangażowany jest więcej niż jeden pośrednik. Jak wynika z otrzymanych przez organ nadzoru zgłoszeń na rynku występują praktyki, polegające na tym, że pośrednik zawiera z konsumentem umowę pośrednictwa (lub doradztwa) kredytowego, na podstawie której zobowiązuje się przedstawić konsumentowi oferty kredytowe odpowiadające wnioskowanej przez niego kwocie kredytu. Konsument z kolei zobowiązany jest zapłacić pośrednikowi określoną prowizję za świadczone usługi. Następnie konsument kierowany jest do drugiego pośrednika, bezpośrednio współpracującego z bankami, których oferty zostały mu przedstawione przez pierwszego z pośredników. O ile bank posiada informacje o kwocie wynagrodzenia dla drugiego pośrednika, o tyle nie jest informowany o kwocie wynagrodzenia zapłaconego przez konsumenta pierwszemu pośrednikowi. To z kolei może wpływać na powstawanie nieprawidłowości w zakresie określania przez bank właściwej kwoty kosztów kredytu oraz rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.

Ponadto należy pamiętać, że zgodnie z art. 13 tejże ustawy, zarówno bank jak i pośrednik, przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki zobowiązany jest do podania konsumentowi na trwałym nośniku wymienionego katalogu informacji, w tym m.in. informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki oraz o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy kredytu. Jak można wnioskować na podstawie sygnałów wpływających do organu nadzoru występują przypadki, gdy podmioty biorące udział w procesie sprzedaży kredytów konsumenckich nie wywiązują się z tego obowiązku. Konsument dopiero na etapie otrzymania egzemplarza podpisanej w imieniu banku umowy kredytowej zapoznaje się z tą informacją, ale często jest to już po upływie okresu, w którym mógł z prawa odstąpienia od umowy skorzystać.

– **nierzetelność pracowników banków i pośredników na etapie przyjmowania i oceny wniosków o udzielenie kredytu konsumenckiego**

Ze zgłaszanych do KNF sygnałów wynika, że zdarzają się przypadki, iż konsumenci są przekonywani przez obsługujących ich pracowników banków lub pośredników do przedstawiania nierzetelnych danych zawartych we wniosku kredytowym w taki sposób

(np. poprzez zaniżenie kosztów utrzymania), aby wpływało to pozytywnie na ocenę zdolności kredytowej i skutkowało udzieleniem kredytu. Jak się wydaje do takich praktyk przyczyniać się mogą niewłaściwe systemy wynagradzania pracowników banków i pośredników, uzależnione od realizacji ilościowych planów sprzedażowych, nie zaś od jakości portfela kredytowego, na który składają się umowy zawarte przy udziale danego pracownika lub pośrednika.

– **praktyki utrudniające lub uniemożliwiające konsumentom odstąpienie od umowy kredytu konsumenckiego**

Jak wskazano wcześniej, częstą praktyką banków jest kredytowanie kosztów pośrednictwa (ponoszonych przez kredytobiorcę) związanych z zawarciem danej umowy kredytowej. Jednocześnie wraz z udostępnieniem kredytu konsumentowi, bank część tego kredytu przekazuje bezpośrednio pośrednikowi. W przypadku, gdy konsument chce odstąpić od umowy kredytu, gdyż np. został wprowadzony w błąd co do kosztów pośrednictwa, w praktyce może mieć problemy z odstąpieniem z uwagi na fakt, że nie jest w stanie zwrócić tej części kredytu, która została wypłacona jako wynagrodzenie dla pośrednika, a którego ten może nie chcieć zwrócić.

– **praktyki mogące wskazywać na nieprzykładanie przez niektóre banki należytej wagi do wymogów wynikających z art. 75c ustawy Prawo bankowe**

Na konieczność wdrożenia powyższych regulacji do praktyki banków wskazywał Przewodniczący KNF w piśmie z dnia 25 lutego 2016 r. znak DOK/WPR/075/9/1/2015/PM adresowanym do banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo kredytowych. Jak wynika natomiast z informacji otrzymywanych przez Urząd KNF nierzadkie są przypadki praktyki banków polegającej na braku jakiegokolwiek dialogu z kredytobiorcami na temat restrukturyzacji kredytu i sprzedawanie wierzytelności innym podmiotom, co z kolei naraża tych kredytobiorców na znaczące dodatkowe koszty.

– **praktyki mogące wskazywać na nieodpowiedzialne udzielanie kredytów przez niektóre banki**

Sygnaly wpływające do KNF wskazywać mogą na nieprzykładanie przez niektóre banki odpowiedniej wagi do rzetelnego badania i oceny zdolności kredytowej i niedochowywanie należytej staranności w tym zakresie. Jak się wydaje skutkiem tego może być pogarszanie się jakości portfela kredytów konsumenckich w przyszłości,

i wzrost poziomu ryzyka kredytowego. Jednocześnie praktyki takie powodują nadmierne zadłużanie się osób już będących w trudnej sytuacji finansowej i wpadanie przez te osoby w pętlę zadłużenia.

Wskazane powyżej praktyki dotyczą obszarów związanych z podstawową działalnością banków jako instytucji kredytowych, a przyjęty w tym zakresie model biznesowy determinuje jakość relacji tych instytucji z odbiorcami ich usług i wpływa na postrzeganie tych instytucji przez klientów oraz odbiór społeczny. Model biznesowy nakierowany głównie na agresywną reklamę i sprzedaż kredytów w celu zwiększenia udziału w rynku i uzyskania szybkiego zysku - bez rzetelnej oceny sytuacji ekonomicznej konsumenta i jego faktycznych potrzeb, jak również poziomu jego wiedzy w zakresie finansów, oraz pomijanie lub lekceważenie niektórych elementów ryzyka (zwłaszcza w dłuższej perspektywie) - nie może być z pewnością traktowane jako odpowiedzialne kredytowanie, jakim powinny wyróżniać się banki, chcące być uznawane za instytucje zaufania publicznego.

Niewłaściwe praktyki niektórych banków w zakresie sprzedaży kredytów konsumenckich wydają się być pochodną ustalanych przez zarządy celów biznesowych i planów sprzedażowych oraz skutkiem przyjętych zasad motywowania i sposobu wynagradzania pracowników działów sprzedaży banków, a także ustalonych warunków współpracy z pośrednikami i braku wystarczającej kontroli nad wywiązywaniem się przez tych pośredników z zawartych umów oraz z nałożonych na nich obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności ustawy o kredycie konsumenckim. Praktyki takie mogą z kolei prowadzić do znaczącego wzrostu ryzyka kredytowego oraz reputacyjnego banków związanego z udzielaniem kredytów konsumenckich. Ponadto mogą one podlegać ocenie pod kątem naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Należy podkreślić, że Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego już w pismach z dnia 26 września 2012 r., kierowanych do Związku Banków Polskich oraz Krajowego Związku Banków Spółdzielczych (znak: DOK/WPR/0735/11/1/12/PM, DOK/WPR/0735/1/12/PM), zwracał uwagę na budzące wątpliwości praktyki sprzedażowe stosowane przez instytucje finansowe oraz przez pośredników finansowych - wówczas związane z oferowaniem produktów o charakterze inwestycyjnym. Wiele aspektów poruszonych w ww. pismach wydaje się być aktualnych również w zakresie oferowania kredytów konsumenckich.

Mając na względzie powyższe uwagi oraz określony w art. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 174 z późn. zm.) cel nadzoru nad rynkiem finansowym, którym jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania tego rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów uczestników tego rynku, Komisja Nadzoru Finansowego oczekuje, że banki w zakresie oferowania kredytów konsumenckich zapewnią:

- **Odpowiedni poziom przygotowania osób zaangażowanych w proces sprzedaży kredytów konsumenckich, zarówno pracowników banków, jak i pośredników.**

Proces sprzedaży powinien być prowadzony przez odpowiednio przygotowane i przeszkolone osoby, w celu zapewnienia właściwej oceny potrzeb konsumenta i dopasowania produktu do tych potrzeb, przy szczególnym uwzględnieniu jego sytuacji ekonomicznej.

- **Rzetelność i kompletność informacji przekazywanych konsumentom na etapie przedkontraktowym, w tym w szczególności na temat kosztów związanych z danym kredytem.**

Banki oraz pośrednicy powinni rzetelnie informować konsumentów o przedstawianych im ofertach kredytowych, w szczególności o wszelkich kosztach związanych z zawarciem umowy kredytowej, w tym kosztach wynagrodzenia pośredników.

Konsumentowi powinny być także przekazane informacje na temat tego jaki jest zakres umocowania pośrednika do wykonywania czynności faktycznych i prawnych w zakresie zawierania umów kredytowych, a także informacje o tym z jakimi kredytodawcami współpracuje dany pośrednik.

Banki powinny dołożyć należytej staranności w celu upewnienia się, iż pośrednicy rzetelnie informują konsumentów o przedstawianych im ofertach kredytowych, w szczególności o wszelkich kosztach związanych z zawarciem umowy kredytowej oraz o zakresie umocowania pośrednika do wykonywania czynności faktycznych i prawnych w zakresie zawierania umów kredytowych.

- **Rzetelność w zakresie wyliczania całkowitych kosztów kredytu i rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.**

Banki powinny stosować rozwiązania zapewniające im uzyskanie pełnej wiedzy na temat wszystkich kosztów ponoszonych przez konsumenta w związku z zawarciem umowy

kredytowej, w tym także kosztów związanych z opłatami poniesionymi bezpośrednio na rzecz pośredników, w celu umożliwienia rzetelnego wyliczenia całkowitych kosztów kredytu i rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.

– **Rzetelność w zakresie badania i oceny zdolności kredytowej.**

Banki powinny stosować rozwiązania zapewniające należytą weryfikację informacji dotyczących sytuacji ekonomicznej konsumenta, a także dochowanie należytej staranności w zakresie oceny jego zdolności kredytowej.

– **Realizację uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy kredytowej.**

Banki powinny stosować rozwiązania umożliwiające konsumentom realizację uprawnienia odstąpienia od umowy kredytowej, w przypadkach, gdy przyczyną braku możliwości skorzystania z tego uprawnienia jest brak zwrotu tej części kredytu, która została przekazana przez bank jako wynagrodzenie dla pośrednika. Należy w tym miejscu zwrócić uwagę na wspólne Stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 16 maja 2016 r.

– **Odpowiednią politykę w zakresie wynagradzania pracowników sprzedaży banku i pośredników**

Banki powinny stosować odpowiednią politykę wynagradzania pracowników sprzedaży oraz współpracujących z bankami pośredników. Ważne jest, aby przyjęte w tym zakresie przez banki zasady służyły zapewnieniu odpowiedniej jakości portfela kredytowego, a nie skupiały się wyłącznie na liczbie, czy wartości udzielonych kredytów i wysokości pozyskanej w związku z tym przez banki prowizji czy też innych opłat.


Zwrócić w tym miejscu należy uwagę, że Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EBA), identyfikując istotne ryzyko związane ze stosowaniem niewłaściwych systemów motywacyjnych dla pracowników sprzedaży oraz budzące zastrzeżenia praktyki sprzedażowe, opublikował 28 września 2016 r. wytyczne dotyczące polityki i praktyki wynagradzania pracowników zajmujących się sprzedażą produktów/usług bankowych dla klientów detalicznych (*Guidelines on remuneration policies and practices related to the provision and sale of retail banking products and services*). EBA uznała niewłaściwe zasady wynagradzania pracowników sprzedaży za główne źródło miss-sellingu. Termin dostosowania się do powyższych wytycznych określony został na dzień 13 stycznia 2018 r.

Komisja Nadzoru Finansowego wyraża przekonanie, iż podjęcie postulowanych działań nie tylko czynić będzie zadość słusznym interesom konsumentów, ale także wzmocni wiarygodność banków i pośredników oferujących kredyty konsumenckie, a także przyczyni się do prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego.

Właściwa ocena zdolności kredytowej, rzetelna informacja dla klienta i ochrona konsumenta przed nadmiernym zadłużeniem to bowiem podstawowe elementy odpowiedzialnego kredytowania, budujące zaufanie do sektora bankowego. Należy także podkreślić, że banki, współpracując z rzetelnymi pośrednikami i ustalając odpowiednie standardy tej współpracy, pozytywnie wpływają na praktyki rynkowe pośredników.

Komisja Nadzoru Finansowego oczekuje, że banki dokonają rzetelnej oceny stosowanych przez siebie oraz pośredników, z którymi współpracują, praktyk w zakresie sprzedaży kredytów konsumenckich w terminie do 31.12.2016 r. a także podejmą wszystkie niezbędne działania w celu wyeliminowania zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz zapewnienia funkcjonowania należytych standardów w tym zakresie w terminie do 30.06.2017 r. Ponadto Komisja Nadzoru Finansowego oczekuje, że oceny stosowanych przez banki oraz pośredników, z którymi te banki współpracują, praktyk w zakresie sprzedaży kredytów konsumenckich, staną się procesem cyklicznym.

Działania te oraz przyjęte standardy będą przedmiotem zainteresowania Komisji w trakcie realizacji bieżących działań nadzorczych.

Z poważaniem
PRZEWODNICZĄCY
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Marek Chrzanowski