



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Obszary nieprawidłowości w relacjach instytucji finansowych z klientami z perspektywy UOKiK

MAŁGORZATA ORZEŁ-KOŁODZIEJCZYK
Naczelnik Wydziału Usług Finansowych

w Departamencie Polityki Konsumenckiej
Warszawa, 27.09.2011

Wybrane tematy skarg konsumenckich w zakresie produktów fin. wpływających do UOKiK

- Brak precyzyjnej informacji o produkcie, który oferowany jest klientowi – np. brak pełnej informacji o umowie ubezpieczenia, zawieranej w związku z umową kredytu – nieprzekazywanie warunków ubezpieczenia, kiedy umowa zawierana jest na rzecz konsumenta (brak informacji nt. zakresu ochrony ubezpieczeniowej, długości okresu, za jaki pobierana jest opłata z tytułu umowy ubezpieczenia)
- Kwestia podwójnego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych
- Kwestie związane z likwidacją szkody
- Nieudzielenie pożyczki, a jednocześnie brak zwrotu opłaty przygotowawczej przez przedsiębiorców (tzw. pożyczki bez „BIK, ZUS itp.”)

Nowe obszary skarg konsumenckich na instytucje finansowe

- nieprawidłowości przy zawieraniu umowy przeniesienia własności lokalu w zamian za rentę dożywotnią
- promocje związane z płatnością kartą płatniczą

Eliminacja problemów

Zmiany legislacyjne

Działania nadzorcze

-Samoregulacje
-Wewnętrzne procesy kontroli

Zmiana przepisów

- zmiana ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym, Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw
(kwestia podwójnego ubezpieczenia OC)
- zmiany w nowej ustawie o kredycie konsumenckim:
 1. uregulowania wzajemnych rozliczeń pomiędzy sprzedawcą, kredytodawcą oraz konsumentem w przypadku odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego
 2. określenia czasu, w jakim konsument może skorzystać z sankcji kredytu darmowego

Prezes UOKiK

Postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Eliminacja niedozwolonych postanowień wzorców umów z obrotu

Priorytet: obszary w których występują praktyki, naruszające podstawowe prawa konsumentów, stanowiące poważne zagrożenie dla ich interesów ekonomicznych i których charakter sprawia, że niemożliwe jest dochodzenie roszczeń indywidualnie przez konsumentów

Możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu za poprzedzający rok rozliczeniowy

- powództwa o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone
-raporty z kontroli wzorców umownych

Działania Prezesa Urzędu - przykłady

➤ Reklama:

I. Treść

- „0 zł. – wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce”
- „0 zł. – przelewy przez Internet”

II. Sposób wyeksponowania informacji

oferta dostępna jest tylko dla klientów, którzy posiadają rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w banku od co najmniej X miesięcy i na który dokonywane były systematyczne wpływy – czy pozwala przeciętnemu konsumentowi na zapoznanie się z jej treścią.

Działania Prezesa Urzędu – przykłady (c.d.)

Postępowanie związane z pobieraniem od konsumentów, którzy zawarli umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym „X” opłat w wysokości przekraczającej wysokość opłat określoną w umowie.

Dziękuję za uwagę

MAŁGORZATA ORZEŁ-KOŁODZIEJCZYK

Naczelnik wydziału usług finansowych
w Departamencie Polityki Konsumenckiej
malgorzata.kolodziejczyk@uokik.gov.pl

www.uokik.gov.pl