

20lecie

GAZETA BANKOWA

FINANSE • BANKI • UBEZPIECZENIA

www.gazetabankowa.pl

Nr 4 (1056)

26 stycznia 2009

Cena 9 zł (w tym 7% VAT)

ISSN 0860-7613 INDEX 359033



PORTFEL

Kwartałny ranking firm ubezpieczeniowych

10 lat systemu emerytalnego w Polsce

ZARZĄDZANIE I USŁUGI DLA FINANSÓW

Leasing sprzedawany w banku

MARKETING I SPRZEDAŻ

Drobny druk w umowach bankowych

TECHNOLOGIE

*Niebezpieczeństwa z internetu
A.D. 2009*

Atrybuty trudnych czasów

Rozmowa z Andrzejem Klesykiem, prezesem Zarządu PZU SA



Drobnym drukiem

DR MAGDALENA ECHAUST

Banki funkcjonujące w Polsce bardzo rywalizują o klienta stosując różne sposoby. Ale czy strony występujące w umowie są sobie równe?

Jedną ze stron jest bank, który posiada grupę wykwalifikowanych specjalistów, prawników, pracowników reklamy i marketingu, a drugą stroną jest klient, nie zawsze wykształcony i znający się na umowach.

Strategie wobec klienta

Banki opracowują strategię wobec swoich przyszłych klientów poprzez określenie ich podstawowych cech. Banki przyjęły, że klienci detaliczni charakteryzują się następującymi cechami:

- masowość,
- jednorodność,
- jednolitość w zakresie obsługi bankowej,
- jednolitość oczekiwań wobec banku.

Masowość klientów detalicznych wymusza na bankach zastosowanie bardzo uproszczonych zasad ich obsługi. Pozwala to bankom wymuszać na klientach przyjęcie warunków nie zawsze dla nich korzystnych. Jednorodność klienta także nie wymaga od banków indywidualnego podejścia, a daje im możliwość na ustalenie jednakowych zasad ich obsługi. Klienci spotykają

FOT. DREAMSTIME

się z taką samą lub bardzo podobną polityką stosowaną przez banki. To co w jednym banku jest nieakceptowane przez danego klienta, to w drugim będzie podobne lub zbliżone. W efekcie klienci godzą się na takie traktowanie i przyjmują niekorzystne dla nich warunki. Liczba udzielanych kredytów i pożyczek konsumpcyjnych dla gospodarstw domowych z roku na rok systematycznie wzrasta. Dlatego tak bardzo istotna jest wiedza klientów w zakresie umów kredytowych.

Skomplikowana umowa

Każdy bank przygotowując ofertę kredytową lub inny produkt ustala warunki, zasady oraz cenę jego sprzedaży. Banki narzucają klientom określone zapisy umowy. Klient masowy nie ma prawa do wniesienia zmian do umowy, jeżeli nie zgadza się z jakimś zapisem. W większości banków druk umowy jest bardzo krótki i ogranicza się do podstawowych danych o przyszłym kredytobiorcy. Wszystkie szczegółowe zasady funkcjonowania danego produktu są przeniesione do ogólnych i szczegółowych regulaminów stosowanych przez banki. Bardzo często w zapisach regulaminu szczegółowego odsyła się klienta do regulaminu ogólnego i na odwrót. Jest to powód do powstawania niejasności zapisów i trudności w zrozumieniu zasad. Każdy bank oczywiście zabezpiecza się przed ryzykiem stwierdzenia przez klienta, że nie otrzymał regulaminu i nie zna jego treści. Na wniosku jest zapis, w którym klient potwierdza, że otrzymał regulamin, zapoznał się z jego zapisami i je akceptuje. Większość banków taki sam zapis umieszcza na druku regulaminu, co zabezpiecza bank przed stwierdzeniem klienta, że regulaminu nie otrzymał a tylko podpisał umowę. Regulamin składa się z wielu paragrafów, które są napisane małym i nieczytelnym drukiem. Banki bardzo często wprowadzają zmiany w swoich regulaminach, które mogą być bardzo istotne w przypadku produktów kredytowych. Przeważnie w przypadku wprowadzania nowego regulaminu związanego z konkretnym kredytem klient korzystający już z tego produktu mogą korzystać z niego na warunkach określonych w starym regulaminie. Jednak nie o wszystkich wprowadzonych zmianach bank informuje klienta listownie - bo nie ma takiego obowiązku.

Zgodnie z regulaminem wiele banków informuje swoich klientów o zmianie cennika poprzez wywieszenie go w oddziałach swojego banku. Klient jest zmuszony do ciąglego odwiedzania swojego banku i analizowania cennika. Jednocześnie w celu ukrycia zmian podwyższania opłat, na tablicach informacyjnych są wywieszane nowe cenniki a nie informacje o zmianach i wprowadzonych w nowych opłatach. Klienci bardzo często podpisując umowę nie zdają sobie sprawy, że obowiązują ich warunki zawarte nie tylko w umowie, ale także w regulaminach. W przypadku konfliktów i roszczeń bank w swojej obronie zawsze zacytuje odpowiedni paragraf regulaminu, którego treść klient podpisał i zaakceptował poprzez złożenie podpisu. Ponadto regulaminy nie przedstawiają cennika usług, a odwołują się do niego. A w cenniku także zawarte są informacje na temat funkcjonowania danego produktu. Jest to następny ukryty sposób informowania klienta o niekorzystnych dla niego zapisach.

Bardzo istotne znaczenie ma forma graficzna wniosku kredytowego. Druk z pozostawionymi pustymi miejscami powoduje, że klient skupia się na wypełnieniu pustych kretek i nie zwraca uwagi na pozostałe zapisy. Niejednokrotnie klient nie zdaje sobie sprawy, że wypełnienie takiego wniosku to podpisanie umowy z bankiem.

Nieprofesjonalna obsługa

W opisanej konstrukcji umów bardzo ważna jest profesjonalna obsługa klienta przez pracownika banku. Jednak ta obsługa pozostawia także wiele do życzenia. Gdyby klient banku uzyskiwał wszystkie niezbędne i wyczerpujące informacje od pracownika, na pewno byłby świadomy wszystkich zagrożeń i niekorzystnych zapisów w umowie. Jednak kiedy sama starałam się o kredyt lub inny produkt oferowany przez bank, nie otrzymywałam profesjonalnych i wyczerpujących informacji na temat danego produktu. Niejednokrotnie sama musiałam zadawać dziesiątki pytań i wręcz prosić o regulamin, który powinnam otrzymać na wstępie rozmowy z pracownikiem banku.

Dzieje się tak dlatego, że pracownik banku jest bardziej zainteresowany sprzedażą danego produktu (w tym także kredytu) i swoją uwagę skupia na przedstawieniu przyszłemu klientowi tylko zalet tego produktu. Nie informuje więc klienta o ryzyku i kosztach związanych z daną ofertą. Pracownik nie wyjaśnia klientowi skomplikowanych zapisów stosowanych w umowach. Zależy mu tylko na sprzedaży danego produktu, gdyż wtedy uzyska większą prowizję od sprzedaży, a klienta traktuje się przedmiotowo.

Zakazane zapisy

W związku z bardzo dużym zainteresowaniem klientów kredytami i pożyczkami okazjonalnymi (wakacyjne, przedświąteczne) Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów opracował już kilka raportów z kontroli przedstawiając błędy banków. Poniżej przedstawiam kilka najważniejszych niedopuszczalnych zapisów stosowanych w umowach kredytowych.

1. Opłata z tytułu wypowiedzenia umowy kredytu. Bank nie może pobierać opłaty z tego tytułu, ponieważ wypowiedzenie umowy jest elementem ściśle związanym z realizacją zawartej umowy. W przypadku wypowiedzenia umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa kredytobiorca ponosi konsekwencje w postaci karnych odsetek z tytułu naruszenia warunków umowy.

2. Stosowanie podwójnych opłat np. za dokonywanie wpłat i wypłat gotówkowych w kasie lub z bankomatu, w którym klient ma konto - jest to czynność niedozwolona, bowiem podlega ona opłacie za prowadzenie konta.

3. Określenie zasad ponoszenia kosztów procesowych. W umowie nie może znaleźć się zastrzeżenie, „iż w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z umowy kredytobiorca zobowiązany będzie do poniesienia kosztów procesu oraz kosztów postępowania egzekucyjnego”, bowiem o kosztach procesu i ich podziale nie decyduje bank tylko sąd, kierując się określonymi zasadami o kosztach sądowych uregulowanych szczegółowo w kodeksie postępowania cywilnego.

4. Zadłużenie przeterminowane. Bank nie może zapisać, iż „zastrzega sobie prawo, że należność z tytułu zaciągniętego zobowiązania - niespłacona w określonym terminie wyznaczonym przez bank albo spłacona w niepełnej wysokości - uznawana jest przez bank jako zadłużenie przeterminowane”, bowiem za zadłużenie przeterminowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa uznaje się tylko tę część świadczenia, która nie została spłacona przez dłużnika a nie całą kwotę należnego świadczenia. Jest to bardzo istotne, ponieważ od wysokości zadłużenia przeterminowanego naliczane są odsetki.

5. Zmiana regulaminu i oprocentowania. Powinno być bardzo jasno i wyraźnie określone, kiedy bank ma prawo do dokonywania zmian regulaminów lub oprocentowania. Niedopuszczalny jest zapis w regulaminie, że „jego zmiana zależy m.in. od zmiany parametrów rynkowych, środowiska konkurencyjności, zmiany w systemie informatycznym, którym operuje bank...” - tak szeroki zakres daje bankowi swobodną i nieograniczoną możliwość do dokonywania zmian regulaminu. Wysokość zmian pobieranego oprocentowania stosowanego przez banki nie może zależeć od „rentowności instrumentów rynku pieniężnego” - jest to sformułowanie niejasne i pozwala na swobodne dokonywanie zmian na niekorzyść kredytobiorców.

6. Opłata za ustalenie adresu zamieszkania. Bank nie może obciążać kredytobiorcy taką opłatą, ponieważ zgodnie z umową kredytobiorca w przypadku zmiany adresu zamieszkania ma obowiązek poinformować o tym bank w określonym terminie. Jeżeli kredytobiorca nie dopełni tego obowiązku wywołuje to skutki prawne.

Lista niedozwolonych zapisów stosowanych w umowach oraz lista niedozwolonych opłat i prowizji pobieranych przez banki jest bardzo długa. Jeśli jednak zorientujemy się, że bank pobrał od nas opłatę, której nie powinien pobierać, nie możemy zrezygnować z walki o swoje prawa. Należy zgłosić reklamację, gdyż banki zdają sobie sprawę z tego, że bezprawnie pobrały od nas opłatę i na zgłoszenie klienta są w stanie ją zwrócić. Jeśli jednak bank odmówi nam zwrotu opłat pobranych bezprawnie, wówczas zawsze o pomoc możemy udać się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - pracownicy tej instytucji bardzo chętnie nam pomogą w uzyskaniu zwrotu środków od banku. Wszystkie nieuczciwe klauzule stosowane w umowach konsumenckich są danymi jawnymi. Każdy może zapoznać się z treścią rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Dane są dostępne bezpłatnie na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Kłamstwa w reklamach

Codziennie oglądamy w telewizji dziesiątki reklam zachęcających nas do zaciągnięcia różnorodnych kredytów i pożyczek (hipotecznych, samochodowych, okazjonalnych). Każdy sposób jest dobry na zdobycie nowego klienta. Już pojawiły się w mediach reklamy zachęcające nas do zaciągania kredytów i pożyczek wakacyjnych, podobne sytuacje są nam przedstawiane przez banki każdego roku. Rywalizacja między bankami o nowego klienta jest bardzo duża, więc nie ulegajmy kuszącym

ofertom kredytów prezentowanych w reklamach. Banki często przedstawiają ofertę, która może wprowadzać w błąd przyszłego kredytobiorcę.

Jednym z najważniejszych parametrów kredytu jest oprocentowanie, które zgodnie z Ustawą o kredycie konsumenckim powinno zawierać wyraźną informację o rzeczywistej rocznej stopie procentowej. Tymczasem banki w swoich reklamach kuszą klientów na pozór niskim oprocentowaniem. Jednym z przykładów jest prezentowana obecnie „Pożyczka od ręki” banku BPH. W reklamie pojawia się informacja, iż bank oferuje pożyczkę 2 tys. zł z niską ratą 51 zł miesięcznie, reklama nie informuje potencjalnego klienta o wysokości oprocentowania. Na wyobraźnię klienta ma działać podana kwotowo wysokość miesięcznej raty, w tym wypadku 51 zł miesięcznie. Jednak okazuje się, że klient musi spełnić jednocześnie inne założenie, którym jest 60-miesięczny okres kredytowania, a rzeczywista roczna stopa procentowa pożyczki wynosi 20,22 proc. - napisane bardzo małym drukiem, aby klient się nie zorientował. Więc spłacając tę pożyczkę zgodnie z założonymi warunkami musimy oddać bankowi po 60-miesięcznym okresie kredytowania ponad 3 tys. zł, czyli o ponad 50 proc. więcej niż pożyczaliśmy.

Innym przykładem może być „Max pożyczka mini rata” oferowana przez PKO BP. Podobnie jak w poprzedniej reklamie na wyobraźnię klienta ma działać niska wysokość miesięcznej raty. Na stronie internetowej jest bardzo zachęcająca propozycja pożyczki, gdzie miesięczna rata ma wynieść tylko 19 zł, ale oczywiście trzeba spełnić także inne warunki: okres kredytowania wynosi 5 lat, kwota 700 zł, a rzeczywista roczna stopa procentowa wynosi 24,31 proc., i na takich warunkach pożyczka jest dostępna tylko dla klientów, którzy posiadają konto w tym banku przynajmniej od sześciu miesięcy. Oczywiście wszystkie dodatkowe warunki są napisane małym drukiem lub odsyła się klienta do nieczytelnych tabel opłat i prowizji. Niemal wszystkie banki stosują takie chwytliwy reklamowe, aby przyciągnąć klienta, który nie zawsze tego jest świadomy.

Innym typem reklam są oferty, w których kredyt jest przedstawiony jako wolny od odsetek w określonym czasie. Na pierwszy rzut oka wygląda to zachęcająco, lecz należy przeczytać informacje podawane drobnym drukiem, gdyż może okazać się, że zamiast odsetek pobierane są wysokie opłaty lub istnieje konieczność wykupienia ubezpieczenia na cały okres kredytowania. Więc w rzeczywistości może się okazać, że po podsumowaniu wszystkich opłat, prowizji i ubezpieczenia kredyt jest o wiele droższy niż ten, który byłby oprocentowany.

Ponadto jeżeli korzystamy z kredytu na promocyjnych warunkach, musimy pamiętać o tym, aby podstawowe parametry finansowe były wpisane do umowy. Jeśli takie zapisy nie znajdują się w umowie tylko będą zawierały odesłanie do regulaminu bądź tabeli opłat i prowizji, mogą one wówczas zmienić się w trakcie spłaty kredytu. ●

Autorka jest doktorem nauk ekonomicznych, pracownikiem naukowym Instytutu Badań Rynku, Konsumpcji i Konjunktury oraz wykładowcą akademickim. Artykuł nie jest odzwierciedleniem poglądów redakcji „Gazety Bankowej”