

Raport z wyników badania ankietowego usług finansowych, przeprowadzonego przez oddziały Federacji Konsumentów w ramach projektu „Konsument na rynku usług finansowych”

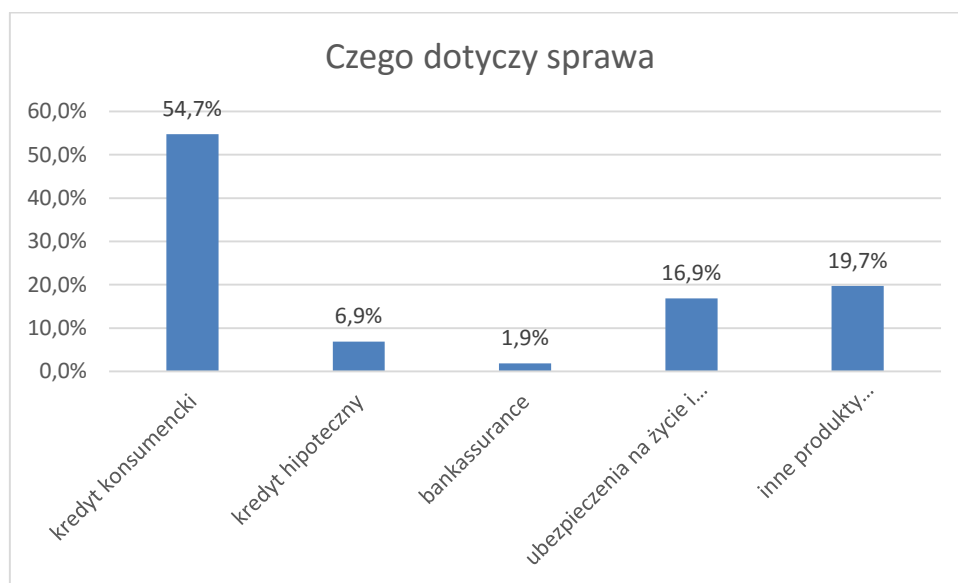
Metodyka badania: Badanie zostało przeprowadzone na podstawie Ankiety – badanie usług finansowych skierowanej do doradców konsumenckich w oddziałach Federacji Konsumentów. Ankieta została opracowana na podstawie wcześniej przyjętej Metodyki ankiety. Ankieta składała się z kilku części: A – pytania ogólne, B – dotycząca umowy o kredyt konsumenckiego, C – dotycząca umowy kredytu hipotecznego, która nie dotyczyła umów regulowanych ustawą o kredycie konsumenckim, D – dotycząca produktów ubezpieczeniowych, także polis o lokatach, E – pytania końcowe. Część A dotycząca ogólnych informacji badanej sprawy wypełniana była przez doradców dla każdej ankiety. Podobnie dla każdej ankiety doradca wypełniał część E – pytania końcowe. Natomiast części B, C, D dotyczące już konkretnych produktów finansowych wypełniane były przez doradców w zależności od zakresu badanej sprawy. Do ankiety został dołączony Przewodnik dla doradcy konsumenckiego, zawierający pogłębione instrukcje w zakresie wykonania badania oraz zakres informacji wyjaśniający specyfikę badanych produktów. Dodatkowo przesłano doradcom wyciągi z rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK w trzech obszarach tematycznych: klauzule dotyczące kredytu hipotecznego, klauzule dotyczące kredytu konsumenckiego oraz klauzule dotyczące ubezpieczeń. Ostatecznie zakwalifikowano 700 ankiet przesłanych przez doradców konsumenckich.

Czas badania: Badania ankietowe zostały przeprowadzone przez doradców konsumenckich w okresie od dnia 5.01.2015 r. do dnia 28.02.2015 r. Pozyskanie wyników: Ankiety zostały zacytowane przez specjalny system do skanowania ankiet i przeniesione do programu Exel w celu analizy wyników.

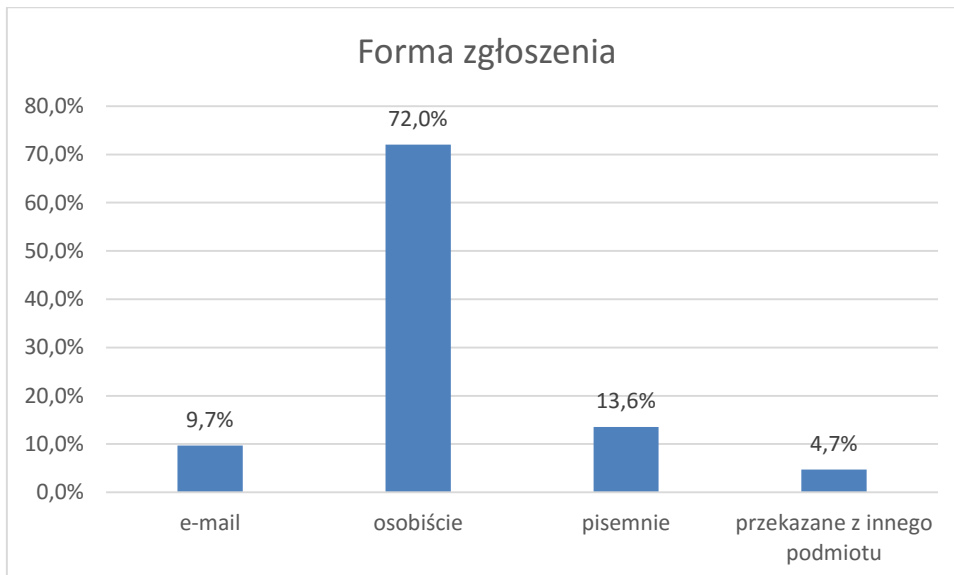
Wyniki badania – analiza ilościowa

Wszystkie wartości wyrażone procentowo zostały w tekście „zaokrąglone” – szczegółowe dane widnieją w wykresach. Z 700 wykonanych przez doradców konsumenckich badań za pomocą ankiety najczęściej badano sprawy dotyczące kredytu konsumenckiego – 55% ogółu przeprowadzonych badań. Taki wynik ma uzasadnienie w specyfice tego produktu, który obejmuje każdą umowę pożyczki czy kredytu do wysokości 255 550 zł, udzielaną na podstawie Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, niezależnie czy jest udzielana przez bank, czy podmiot pozabankowy, np. instytucję pożyczkową udzielającą pożyczek „chwilówek”.

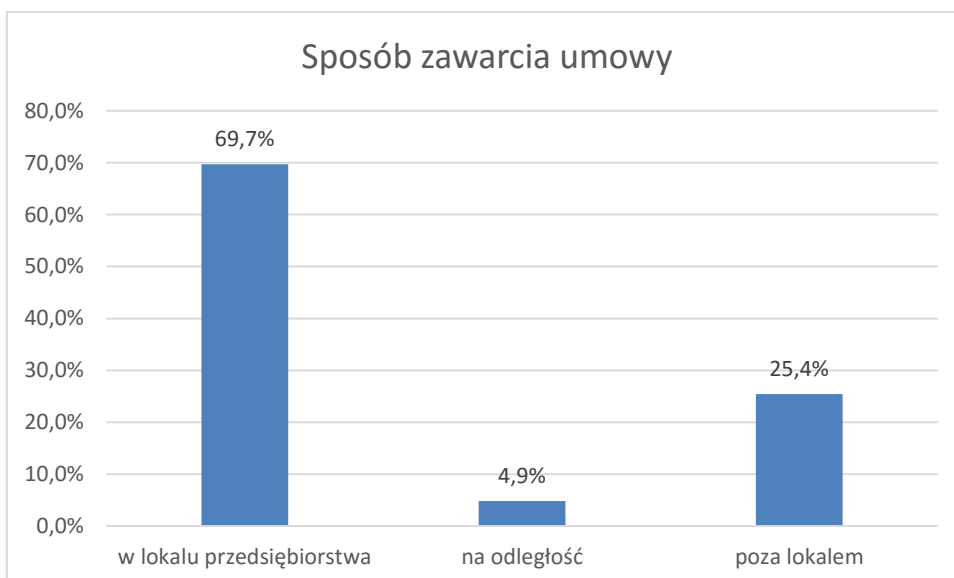
Kolejną grupą zgłoszonych przez doradców konsumenckich w badaniach problemów są produkty ubezpieczeniowe (37% ogółu badań), z czego 17% stanowią zgłoszone problemy z produktami ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, tzw. polisolokaty, a prawie 20% dotyczy innych produktów ubezpieczeniowych, przykładowo ubezpieczeń majątkowych czy komunikacyjnych. Z przeprowadzonych badań 7% zgłoszonych spraw dotyczyło kredytu hipotecznego, a jedynie niecałe 2% bancassurance, czyli produktów ubezpieczeniowych oferowanych przy sprzedaży produktów bankowych o charakterze kredytowym.



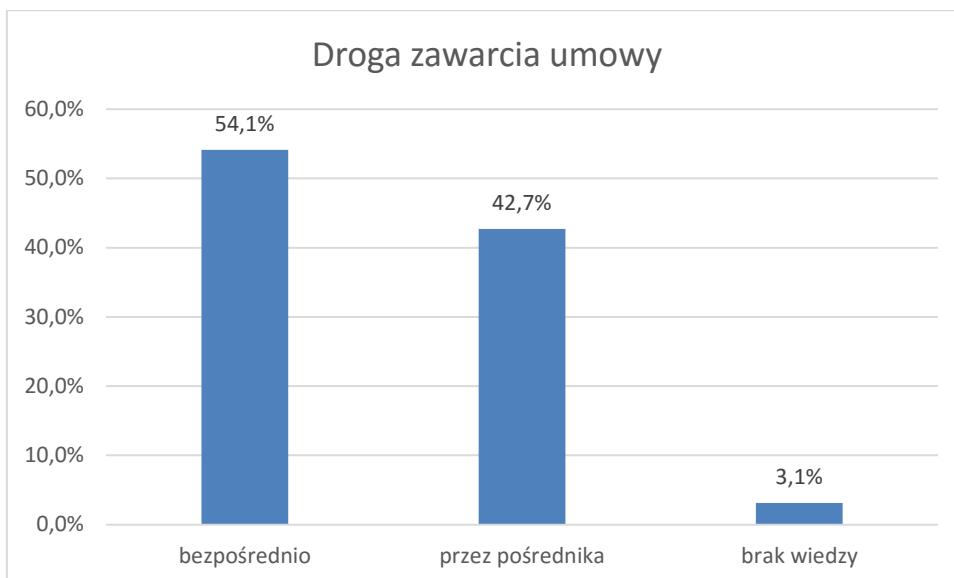
W większości przypadków 72% skargi konsumentów objęte badaniem trafiły do oddziału Federacji Konsumentów poprzez osobiste zgłoszenie konsumenta. Z innych form skierowania sprawy do oddziału konsumentów korzystali zdecydowanie rzadziej, z czego prawie 14% skarg zostało skierowanych do oddziału pisemnie, a niecałe 10% spraw skierowano do oddziałów drogą elektroniczną (e-mail). Zdecydowanie najmniej spraw (mniej niż 5%) oddział otrzymał w wyniku przekazania sprawy od innego podmiotu, np. rzecznika konsumentów, wojewódzki inspektorat inspekcji handlowej.



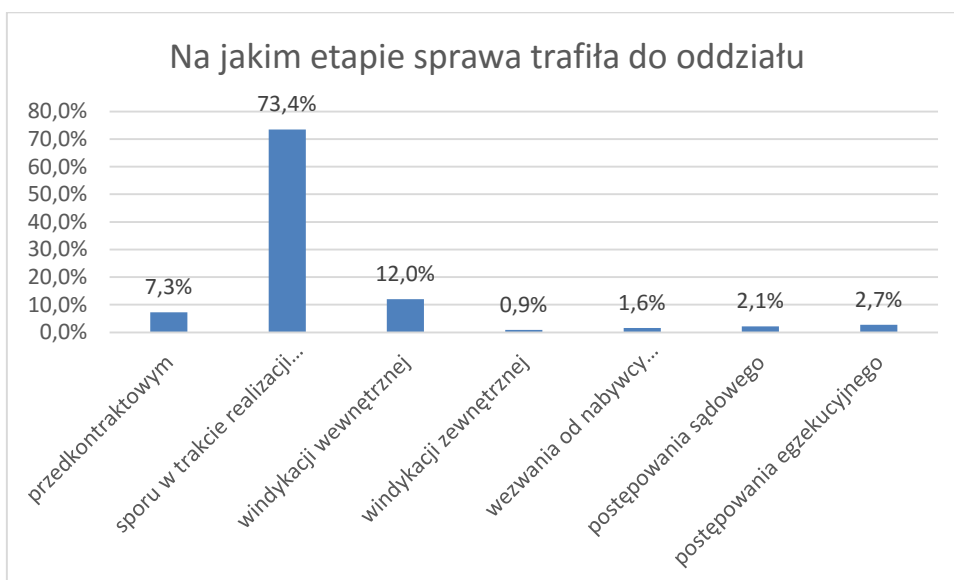
Z wykonanego podsumowania wynika, że dwie trzecie spraw (70%) przebadanych przez doradców dotyczyło umów o produkt finansowy zawarty z konsumentem w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w sposób bezpośredni. Poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli przykładowo w domu konsumenta, lub przy okazji bardzo popularnych pokazów towarów - 25%. Zdecydowanie najmniej z badanych spraw (5%) dotyczyło umów zawartych na odległość, np. przez Internet czy telefon.



Ponad połowa (54%) umów o produkt finansowy objętych badaniem ankietowym została zawarta przez konsumenta bezpośrednio ze stroną umowy o produkt finansowy. Przez pośrednika konsumenci zawarli umowę o produkt finansowy w 43% przebadanych spraw. Jedynie w 3% przypadków doradcy nie wskazali, w jaki sposób zawarto umowę.

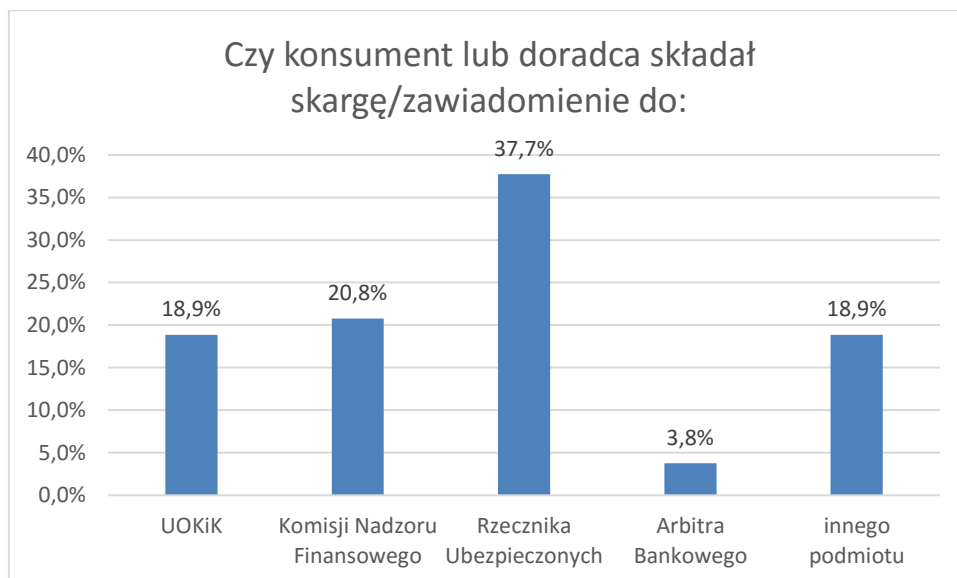


Większość spraw przebadanych przez doradców trafiało do nich na etapie sporu konsumenta z kontrahentem lub na etapie postępowania reklamacyjnego – 73% przypadków. Na etapie przedkontraktowym, czyli takim kiedy konsument jeszcze decyduje dopiero o zawarciu umowy z konkretnym przedsiębiorcą, przebadano nieco ponad 7% spraw dotyczących produktów finansowych. 13% przebadanych spraw trafiło do doradców na etapie windykacji należności wynikających z umowy, z czego 12% przypadków dotyczyło windykacji wewnętrznej realizowanej przez wierzyciela, a niecały 1% na etapie windykacji zewnętrznej, przeprowadzonej przez podmiot zewnętrzny działający na rzecz wierzyciela. W niecałych 2% przypadków sprawa podlegająca badaniu została skierowana do oddziału na etapie po sprzedaży wierzytelności innemu podmiotowi na podstawie cesji wierzytelności (art. 509 kc.). Natomiast w około 5% przypadków sprawa została skierowana do oddziału FK na etapie postępowania sądowego lub egzekucyjnego, z czego 2% dotyczyło postępowania sądowego i podobnie prawie 3% dotyczyło już postępowania egzekucyjnego.

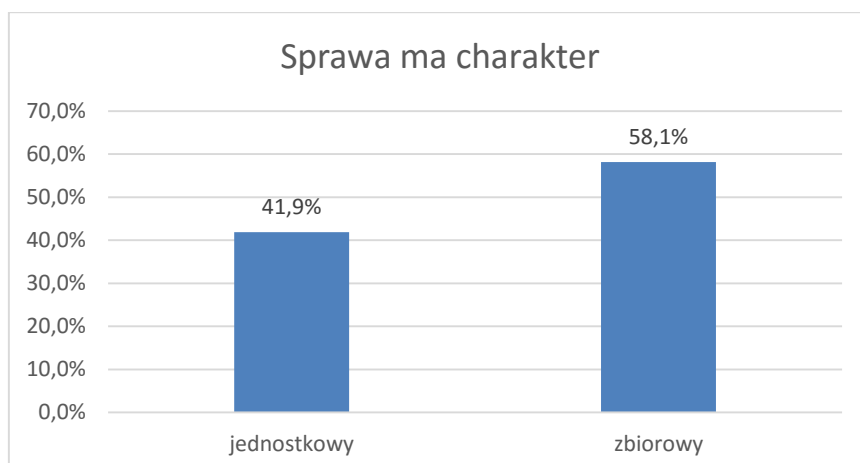


W Ankiecie znajdowało się także pytanie dotyczące ustalenia, czy konsument lub doradca w toku prowadzonej sprawy składał zawiadomienie do organów nadzoru lub innych organów, przykładowo Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego czy organów ścigania. Zdecydowanie najczęściej konsument lub doradca zwracał się z wnioskiem do Rzecznika Ubezpieczonych (prawie 38% przypadkach). Zgłoszenie do Urzędu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów składano w prawie 19%, a do Komisji Nadzoru Finansowego skierowano prawie 21% przypadków. Natomiast jedynie w 4% przypadków konsument lub doradca skierował skargę do Arbitra Bankowego. W 19% przypadków doradca wskazał inny podmiot, do którego skierowany został wniosek lub zawiadomienie, z czego najczęściej wymieniane były organy ścigania, tj. prokuratura, policja, oraz inspekcja handlowa. W niektórych przypadkach konsumenci zgłaszali skargi do zarządu banku lub rzecznika klienta banku, a także informowali prasę i telewizję o problemie.



Poprosiliśmy także doradców o ocenę, jaki ich zdaniem ma charakter zgłoszony przez konsumenta lub zdiagnozowany przez doradcę problem. W 58% przypadków problem wynikający z badanej sprawy w ocenie doradcy ma charakter zbiorowy, a w 42% charakter indywidualny – jednostkowy. Taki wynik może świadczyć o wielości spraw dotyczących produktów finansowych, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.



Wyniki badania – analiza problemowa

Problemy, które doradcy zgłosili podczas badania ankietowego, dotyczyły bardzo wielu różnorodnych zagadnień. Poniżej zostaną przedstawione te problemy i zagadnienia, które zgłaszane były przez wykonujących badanie najczęściej oraz takie które mogą zostać uznane

za stanowiące duże niebezpieczeństwo dla konsumentów. Zgłoszone zagadnienia zostały usystematyzowane ze względu rodzaj produktu, którego dotyczą.

Kredyt konsumencki

Dość częstym zgłaszanym przez doradców problemem jest zawieranie w umowach kredytu konsumenckiego zapisów uprawniających kredytodawcę do zmiany oprocentowania kredytu/pożyczki na podstawie zbyt ogólnych przesłanek. Podobnie często wskazywano, że kredytodawcy nie informują konsumentów o zmianie oprocentowania w trakcie trwania umowy.

Bardzo liczną grupę problemów stanowią te, które dotyczą sprzedaży wiązanej, tj. zakupu towaru czy usługi przy użyciu środków pochodzących z kredytu. W tym zakresie najczęściej zgłaszane problemy dotyczą:

- braku informacji o kosztach kredytu przekazywanych przez sprzedawców;
- braku informacji o konieczności zawarcia umowy kredytu – często konsument w ogóle nie ma wiedzy i świadomości, że zawiera umowę kredytową (nie otrzymuje dokumentu umowy);
- wprowadzania w błąd przez sprzedawców, że kredyt jest darmowy lub 0%;
- uznania przez bank skutku odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wobec umowy kredytowej. W tym zakresie ogromnym i bardzo częstym problemem jest uznanie skutku przez bank odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w sytuacji tzw. przedłużonego terminu odstąpienia, np. w sytuacji gdy sprzedawca nie informuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem lub na odległość;
- nieprzekazywania do banku przez sprzedawców informacji o odstąpieniu przez konsumenta od umowy sprzedaży;
- braku zrozumienia przez konsumentów zapisów umowy kredytowej i w związku z tym braku wiedzy i świadomości o rzeczywistym koszcie zakupu towaru przy wykorzystaniu kredytu (wpływ na to ma też specyfika i techniki sprzedażowe używane w tego rodzaju sprzedaży towarów, gdzie sprzedawcy celowo nie informują konsumenta o rzeczywistych kosztach towaru zakupionego przy użyciu kredytu, choć w umowie te koszty są);
- rozliczania zaliczek wpłacanych przy okazji sprzedaży towarów i usług;
- wykorzystywania i zawierania umów także z osobami chorymi psychicznie, ubezwłasnowolnionymi całkowicie lub częściowo.

Bardzo poważnym problemem często zgłaszanym w badaniach jest dodawanie do umowy kredytu konsumenckiego dodatkowych usług, których opłaty są kredytowane. Produkty te są drogie (koszt nieadekwatny do świadczonej usługi) i często niedostosowane do potrzeb konsumenta. Zdarzają się także dodatkowe usługi, które początkowo nie generują żadnych kosztów, jednak po jakimś czasie opłaty są naliczane, np. umowy o kartę kredytową, które mają być bezpłatne, jednak po jakimś czasie okazuje się, że bank nalicza opłaty.

Częstym zastrzeżeniem wynikającym z analizowanych badań jest nieprzekazywanie przy zawarciu umowy o kredyt konsumencki wszystkich załączników i dokumentów, które wymieniane są w umowie i regulują prawa i obowiązki konsumentów.

W większości umów kredytowych zawyżane są opłaty za czynności windykacyjne, które nie odpowiadają realnie poniesionym kosztom po stronie kredytodawcy za te czynności. Dodatkowo często brak dookreślenia częstotliwości czynności windykacyjnych albo problem już stanowią podejmowane zbyt często czynności windykacyjne generujące poważne obciążenie dla konsumenta. W kilku przypadkach zgłoszono, że czynności windykacyjne są podejmowane zbyt szybko, np. w 1 czy 2 dniu opóźnienia.

Problematyczne jest także wynikające z analizowanych ankiet działanie nieuczciwych firm pożyczkowych, które pobierają wysokie opłaty wstępne, a nie udzielają pożyczki, np. Pomocna Pożyczka (dawniej Skarbiec).

W niektórych przypadkach zgłaszano nieprawidłowe wyliczenie RRSO i całkowitego kosztu kredytu, gdy w umowie dołączano dodatkową usługę, np. niedoliczanie kosztów obsługi w domu.

Dość częstym problemem zgłaszanym przez doradców jest brak rozliczenia kredytu konsumenckiego pomimo całkowitej wcześniejszej spłaty kredytu, w szczególności w umowach zawartych przed zmianą ustawy o kk. Także w przypadku wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu zgłaszano nieprawidłowość związaną z brakiem proporcjonalnego zwrotu pewnych poniesionych kosztów, np. prowizji.

Podobnie w przypadku odstąpienia od umowy doradcy zgłaszali problemy konsumentów z rozliczeniem wszystkich opłat poniesionych przez konsumenta, np. prowizji czy opłaty przygotowawczej (SKOK).

Poważny problem stanowi bardzo częsta odmowa kredytodawców na restrukturyzację zadłużenia przy problemach płatniczych. Jak wynika z ankiet mediacja, zmiana sposobu spłaty czy restrukturyzacja często spotykają się z negatywną oceną banku.

W kilku badaniach zgłoszono problem promocyjnych warunków umów kredytowych (np. kredyt na miarę) zawierających niejasne zasady promocji – obniżenie raty przez określony czas, a następnie doliczenie obniżenia do kapitału.

Bardzo poważnym zagadnieniem zgłaszanym przez doradców jest wprowadzanie w błąd przez pracowników banku co do zasad działania i kosztów usług dodatkowych, np.: zawarcie w umowie kredytu ubezpieczenia pomimo sprzeciwu konsumenta – problem jak konsument nie przeczyta umowy; nieinformowanie o usłudze dodatkowej; brak informacji o koszcie usługi. Ponadto doradcy zgłaszali problem konsumentów z wprowadzeniem w błąd przez pracowników banku co do wykonania uprawnień z umowy – np. zasad dotyczących skorzystania z usługi zawieszenia spłat. Dodatkowo, jak wynika z ankiet, niektóre dodatkowe usługi, np. produkty ubezpieczeniowe, są niedostosowane do potrzeb konsumenta, a ich koszt jest bardzo wysoki.

Wśród analizowanych spraw znalazła się również sprawa konsumenta, któremu kredytodawca podniósł oprocentowanie pożyczki z powodu rezygnacji przez konsumenta z produktu ubezpieczeniowego dołączonego do umowy kredytu konsumenckiego. Takie działanie zostało ocenione przez doradcę jako niebezpieczne i mogące mieć charakter naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Jak wynika z analizy ankiet wielu wierzycieli dochodzi od konsumentów spłaty roszczeń przedawnionych po wielu latach nieinformowania o zadłużeniu. Generuje to w niektórych przypadkach ogromne koszty dla konsumentów.

W kilku ankietach zgłoszony został problem nadmiernych prowizji pobieranych przez podmioty wyspecjalizowanych w składaniu wniosków oddłużeniowych lub konsolidacyjnych. Firmy te mają niejasne zasady działania. Ich usługi są bardzo kosztowne, często nie dopełniają zobowiązań, narażając konsumentów na duże straty.

Wiele skarg i problemów konsumentów dotyczy produktów tzw. chwilówek, które zawierane są w formie umów ramowych. Jak wynika z analizy ankiet, tego typu produkty związane są z bardzo wysokimi kosztami udzielenia pożyczki i prolongowania spłaty. Dodatkowo w umowach nie są wskazywane informacje o wszystkich kosztach pożyczki, brakuje wielu elementów wymaganych ustawą o kredycie konsumenckim. W większości także nie jest przekazywany konsumentom formularz informacyjny. W umowach zawarte są także wysokie koszty windykacji oraz znajduje się wiele niekorzystnych zapisów dotyczących zasad przetwarzania danych osobowych oraz pozyskiwania i przekazywania danych z BIK (tzw. zgody wymuszone).

Kredyt hipoteczny

Najczęściej zgłaszane problemy przez doradców konsumenckich w przypadku kredytu hipotecznego dotyczą kredytów walutowych. W tym zakresie najczęściej problematyczne jest: nierespektowanie przez bank skutków ujemnych stawek LIBOR i tzw. klauzul indeksacyjnych.

Bardzo dużą grupę zgłoszonych uwag stanowią te, które dotyczą występujących w umowach niedozwolonych postanowień umownych, w szczególności dotyczących zmiany oprocentowania, tzw. klauzul indeksacyjnych przy kredytach walutowych, zbyt ogólnych warunków zmiany umowy i innych wzorców, zbyt ogólnych warunków wypowiedzenia umowy, dozabezpieczenia i produktów bancassurance oraz opłat za wykonywanie czynności windykacyjnych.

W niektórych przypadkach doradcy zgłaszali nieprawidłowe rozliczenia pożyczki/kredytu hipotecznego przy wcześniejszej jego spłacie – w szczególności naliczanie opłat niezgodnie z umową.

Jak wynika z analizy ankiet bardzo często informacje podawane przez pracowników banku różnią się od tego, co jest w umowie, np.: zapewnienia sprzedawcy banku o możliwości zawieszenia kredytu, a nie wynika to z umowy – konsument zawierzył pracownikowi i nie mógł skorzystać z zawieszenia. Oznacza to, że konsumenci mogą być wprowadzani w błąd przy zawarciu umowy.

Dość często zgłaszanym problemem jest zawyżanie w umowie kredytu hipotecznego wskaźnika LTV oraz bardzo wysokie opłaty związane z dodatkowymi usługami, np.: ubezpieczeniem niskiego wkładu.

Pomimo wejścia w życie zmian wynikających z ustawy antyspreedowej doradcy w badaniach zgłaszają problemy konsumentów związane z utrudnianiem konsumentom spłat kredytu w walucie kredytu, np. poprzez nakazanie spłat na rachunek techniczny, gdzie przewalutowanie jest możliwe tylko za pośrednictwem tego banku.

W kilku przypadkach doradcy zgłosili brak zwrotu weksła po zakończeniu umowy.

Z analizy ankiet wyłonił się także problem z bardzo restrykcyjnym sprawdzeniem przez jeden z banków warunków promocji kredytu hipotecznego. Po paru latach klienci są informowani o niewypełnianiu warunków promocji, polegającej na zmniejszeniu oprocentowania kredytu, jeżeli klient wypełni dodatkowe zobowiązania, np.: utrzymanie miesięcznie określonej kwoty na rachunku lub dokona operacji na określonej kwotę kartą płatniczą. Bardzo restrykcyjne badanie spełniania warunków.

W kilku badaniach zgłoszono naliczenie prowizji przez bank, jak przy wcześniejszej spłacie kredytu, przy wypowiedzeniu umowy przez konsumentów z powodu jednostronnej zmiany regulaminu przez bank (uprawnienie ustawowe).

Dość poważnym i często zgłaszanym zagadnieniem jest zmiana wzorców umownych, np. regulaminów lub taryf opłat i prowizji, regulujących prawa i obowiązki konsumentów, w czasie trwania umowy długoterminowej, często na niekorzyść konsumenta. Przy kredytach hipotecznych wypowiedzenie umowy z powodu zmiany wzorca w trakcie jej trwania powoduje postawienie w stan wymagalności całości zobowiązania kredytowego (przy kredytach indeksowanych powoduje to bardzo niekorzystną sytuację dla konsumenta). Banki nadużywają tej możliwości, a konsumenci godzą się na zmiany z uwagi na wysokość zobowiązania do spłaty.

Kolejną grupę zastrzeżeń stanowią problemy dotyczące zabezpieczenia hipotecznego w sytuacji, gdy konsument chce zmiany przedmiotu zabezpieczenia (zamiana, zwolnienie części, podział nieruchomości i zwolnienie jej części z zabezpieczenia) – w przypadku chęci zmiany przedmiotu zabezpieczenia lub jego podziału.

Poważnym zagadnieniem wymagającym analizy stanowi brak otwartości kredytodawców na restrukturyzację lub zmianę zadłużenia – co ma poważny wpływ na sytuację konsumentów, szczególnie tych z problemami płatniczymi. Brak otwartości na mediację, zmianę warunków umowy, np. poprzez obniżenie raty a wydłużenie terminu spłaty lub zawieszenie spłaty, powoduje, że konsument zaprzestaje spłat, a jego sytuacja finansowa jeszcze bardziej się pogarsza.

Bankassurance

W tym zakresie największym zastrzeżeniem jest oferowanie produktów niedostosowanych do potrzeb konsumenta oraz nieinformowanie konsumenta o wszystkich warunkach. W tym zakresie zazwyczaj problemy konsumentów zgłaszane przez doradców dotyczą: ubezpieczenia od utraty pracy lub dochodu – np.: ubezpieczenie działa wtedy, gdy konsument ma umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony, a pracownik oferuje je konsumentowi, który ma umowę terminową lub jest na rencie; ubezpieczenie na wypadek utraty zdrowia, śmierci lub utraty zdolności zarobkowych – przy zawarciu umowy kredytu pracownicy nie informują o włączeniach z uwagi na poważne choroby etc.

Ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, tzw. Polisolokaty

Główne zgłaszane przez doradców problemy to misseling, brak informacji o rzeczywistych cechach produktu, problemy przy likwidacji produktu a przede wszystkim wysokie opłaty związane z rozwiązaniem umowy przed terminem.

Większość tego typu produktów oferowanych jest jako grupowe ubezpieczenie. Często grupowe ubezpieczenie oferowane jest przez podmiot, np. bank, który należy do tej samej grupy kapitałowej, do której należy ubezpieczyciel.

Konsumenci zgłaszali także doradcom, że ich produkty nie uzyskują zysków, o jakich byli zapewniani przy zawarciu umowy.

Bardzo poważnym w sutkach problemem jest także oferowanie polis lokat przy umowie kredytu, gdzie pierwsza składka jest kredytowana.

Często zgłaszanym problemem jest także oferowanie takich produktów jako lokaty bankowej bez dokładnej informacji o ryzyku.

Inne produkty ubezpieczeniowe

Częstym problemem zgłaszanym przez doradców jest zaniżanie kwoty odszkodowania przy ubezpieczeniach majątkowych. Także często ubezpieczyciele odmawiają wypłaty całości odszkodowania na podstawie wyceny sporządzonej przez warsztat dokonujący naprawy. Przy ubezpieczeniach komunikacyjnych bardzo niskie kwoty zadośćuczynienia.

W umowach ubezpieczenia znajduje się również wiele wyłączeń odpowiedzialności, zdecydowanie nieadekwatnych do celu ubezpieczenia.

Problematyczne są też oferowane ubezpieczenia sprzętów elektronicznych, szczególnie w pakietach rozszerzonych, które mają chronić także w przypadku wypadków, uszkodzenia, kradzieży etc. W praktyce ubezpieczenia te zawierają bardzo wiele wyłączeń, które utrudniają uzyskanie odszkodowania lub świadczenia ubezpieczeniowego.