



Osoby starsze
jako konsumenci
na rynku usług bankowych

23 stycznia 2012 r.
Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
Warszawa, ul. Długa 26
www.rpo.gov.pl

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



Uczestnicy:

prof. Irena Lipowicz – Rzecznik Praw Obywatelskich

Katarzyna Marczyńska – Arbiter Bankowy

Hanna Nowakowska – Prezes Fundacji na rzecz Kobiet „Ja kobieta”

prof. Piotr Błędowski – członek Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich

Krzysztof Pietraszkiewicz – Przewodniczący Związku Banków Polskich

Władysław Gołębiowski - Przewodniczący Komisji Etyki Bankowej

Kamil Pluskwa-Dąbrowski – Prezes Federacji Konsumentów

Kazimierz Kutz – Senator RP

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



Główne zagadnienia debaty:

- **Bank – instytucja zaufania publicznego, czy podmiot gospodarczy nastawiony na zysk?**
- **Osoby starsze jako klienci usług bankowych – przykłady dobrych i złych praktyk.**
- **Odmowa udzielenia kredytu z uwagi na wiek kredytobiorcy – dyskryminacja czy realizacja przez banki ustawowego obowiązku oceny zdolności kredytowej?**
- **Rozwój elektronicznej bankowości a osoby starsze.**
- **Praktyki bankowe a ochrona praw konsumentów. Programy naprawcze.**
- **Programy na rzecz osób starszych w zakresie usług bankowych.**



Art. 32 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej

„1. Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne.

2. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny”.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe

Art. 70 ust. 1 ustawy:

Bank uzależnia przyznanie kredytu od zdolności kredytowej kredytobiorcy.

Przez zdolność kredytową rozumie się zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie.

Kredytobiorca jest obowiązany przedłożyć na żądanie banku dokumenty i informacje niezbędne do dokonania oceny tej zdolności.



Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe

Bank może udzielić kredytu nawet w sytuacji braku zdolności kredytowej – zgodnie z art. 70 ust. 2 ustawy:

Osobie fizycznej, prawnej lub jednostce organizacyjnej nie mającej osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, które nie mają zdolności kredytowej, bank może udzielić kredytu pod warunkiem:

- 1) ustanowienia szczególnego sposobu zabezpieczenia spłaty kredytu,**
- 2) przedstawienia niezależnie od zabezpieczenia spłaty kredytu programu naprawy gospodarki podmiotu, którego realizacja zapewni – według oceny banku – uzyskanie zdolności kredytowej w określonym czasie.**



Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim - obowiązująca od 18 grudnia 2011 r. -

- **Nowa ustawa o kredycie konsumenckim, która rozszerzyła obowiązki informacyjne kredytodawców względem konsumentów, dotyczące w szczególności kosztów i warunków kredytu,**
- **Ustawa, która wprowadziła obowiązek dokonania oceny ryzyka kredytowego**

Art. 9 ustawy:

Kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany do dokonania oceny ryzyka kredytowego konsumenta (ust. 1).

Ocena ryzyka kredytowego dokonywana jest na podstawie informacji uzyskanych od konsumenta lub na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych kredytowego (ust. 2).

Jeżeli kredytodawcą jest bank, ocena ryzyka kredytowego dokonywana jest przy uwzględnieniu art. 70 ustawy Prawo bankowe (ust. 4).



Rekomendacja T (KNF, luty 2010)

- dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych -

- **Formuła oceny zdolności kredytowej powinna uwzględniać wszelkie elementy mogące mieć istotny wpływ na zdolność osób zobowiązanych do spłaty oraz obsługi zobowiązań.**
Przyjmowane parametry powinny być uwzględniane w formule oceny zdolności kredytowej w wysokościach ustalonych w sposób rzetelny i obiektywny (Rek. 11),
- **Jednym ze sposobów ograniczania strat kredytowych jest przyjmowanie przez bank zabezpieczenia ekspozycji kredytowych. Rekomenduje się przyjmowanie zabezpieczenia detalicznych ekspozycji kredytowych. Przyjmowane zabezpieczenia powinny spełniać kryterium płynności, wartości oraz dostępu i możliwości ich kontroli (Rek. 17)**
- **W relacjach z klientami bank powinien wykazać profesjonalizm, rzetelność i staranność oraz zapewnić klientowi najlepszą wiedzę (Rek. 24).**



Rekomendacja S (KNF, styczeń 2011)

- dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczenie hipoteczne -

- **Proces akceptacji ekspozycji kredytowej powinien obejmować ocenę zdolności kredytowej oraz rodzajów ryzyka związanego z transakcją (Rek. 11),**
- **Bank powinien przyjmować zabezpieczenia ekspozycji kredytowych finansujących nieruchomości na przedmiocie finansowania. Przyjmowane zabezpieczenia powinny spełniać kryteria płynności, wartości oraz dostępu i możliwości ich kontroli (Rek. 15),**
- **Bank powinien, w przypadku detalicznych ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie i finansujących nieruchomości stosować odpowiednie zapisy *Rekomendacji T.***

Stanowiska banków – przedstawione w odpowiedziach udzielonych na wystąpienia Rzecznika Praw Obywatelskich

-przekroczysz określony wiek nie dostaniesz nowego kredytu -

- 1. W Banku funkcjonują natomiast zasady ograniczające dostępność kredytu dla osób w wieku przekraczającym 70 lat. Zasady te dotyczą jedynie sytuacji, w której klient ubiega się o nowy kredyt. Bank nie wypowiada umowy kredytowej w przypadku, gdy kredytobiorca w trakcie jej trwania ukończy 70 lat. (...)**
- 2. Osoba przekraczająca wiek 70 lat może być kredytobiorcą pod warunkiem, że występuje o produkt kredytowy wspólnie z drugą osobą, spełniającą kryterium wieku i posiadającą dochód niezbędny do obsługi zadłużenia z tytułu wnioskowanego kredytu. Zatem osoba starsza może być zawsze współkredytobiorcą. (...)**

(...) Wprowadzenie ograniczeń dostępności kredytu dla osób w starszym wieku jest konsekwencją zapisów ustawy Prawo Bankowe, z których wynika obowiązek oceny zdolności kredytowej (art. 70 ustawy). (...)

Stanowisko przyjęte także przez inny Bank:

(...) Odnosząc się do poruszanej przez Pana w skardze kwestii dotyczącej dyskryminacji wyjaśniam, że w Banku funkcjonują zasady ograniczające dostępność kredytu dla osób w wieku przekraczającym 70 lat. Zasady te dotyczą jedynie sytuacji, w której klient ubiega się o nowy kredyt. (...)

- bez polisy nie dostaniesz kredytu -

(...) Zgodnie z obowiązującymi w Banku procedurami udzielania kredytów hipotecznych, warunkiem udzielenia kredytu jest w szczególności ustanowienie zabezpieczenia kredytu w postaci cesji na Bank praw do odszkodowania z tytułu polisy ubezpieczeniowej na życie kredytobiorcy w całym okresie spłaty kredytu. (...)

(...) W tym miejscu pragniemy wyjaśnić, że oferty ubezpieczeń na życie dostępne na rynku polskim standardowo ograniczają maksymalny okres odpowiedzialności ubezpieczyciela do chwili ukończenia przez ubezpieczonego 65 - 70 roku życia (...).

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



Dane dotyczące skarg kierowanych do Rzecznika Praw Obywatelskich w zakresie problematyki ochrony praw konsumentów w stosunkach z bankami w latach 2010 – 2011

2010 r.:

1. Prawo bankowe	75 spraw
2. Kredyty-umowy bankowe, depozyty	137 spraw
3. Oprocentowanie kredytów i depozytów	3 sprawy
4. Bankowe gwarancje kredytowe – kredyty hipoteczne, rejestr zastawów, poręczenia	4 sprawy
5. Ugody bankowe	4 sprawy
6. Upadłość banków, blokada depozytów	0 spraw
7. Bankowy Fundusz Gwarancyjny	0 spraw
8. Odpowiedzialność poręczycieli, egzekucja należności	124 sprawy
9. Komisja Nadzoru Bankowego	3 spraw

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



2011 r.:

1. Prawo bankowe	74 sprawy
2. Kredyty-umowy bankowe, depozyty	199 spraw
3. Oprocentowanie kredytów i depozytów	12 spraw
4. Bankowe gwarancje kredytowe - kredyty hipoteczne, rejestr zastawów, poręczenia	4 sprawy
5. Ugody bankowe	4 sprawy
6. Upadłość banków, blokada depozytów	0 spraw
7. Bankowy Fundusz Gwarancyjny	0 spraw
8. Odpowiedzialność poręczycieli, egzekucja należności	79 spraw
9. Komisja Nadzoru Bankowego	2 sprawy



Wybrane wystąpienia generalne Rzecznika Praw Obywatelskich

- Sprawa RPO-600592 – wystąpienie z dnia 13 stycznia 2009 r. do Przewodniczącego KNF w sprawie dyskryminacji osób starszych w dostępie do usług bankowych,
- Sprawa RPO-638566 – wystąpienie z dnia 2 lutego 2010 r. do Prezesa Związku Banków Polskich w sprawie stosowanych przez instytucje finansowe praktyk ograniczających możliwość korzystania z usług rynku finansowego z uwagi na wiek.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



Czy obywatel, któremu odmówiono kredytu z powodu przekroczenia akceptowanego przez bank progu wiekowego może czuć się dyskryminowany?

Jak realizować obowiązek „oceny zdolności kredytowej” by nie dochodziło do takich sytuacji?

Czy sztywne progi wiekowe i obowiązek posiadania polisy na życie, warunkujące możliwość uzyskania kredytu, należy postrzegać, jako słuszne sposoby realizacji prawa do oceny ryzyka transakcji, czy jako jego nadużycie?

Jak pomagać osobom starszym w odnalezieniu się na stale rozwijającym się rynku usług bankowych?