

Chwilówki po roku od opublikowania raportu Federacji Konsumentów ponownie pod lupą

W styczniu i lutym 2015 roku na podstawie przeprowadzonych badań wzorców umownych stosowanych przez firmy pożyczkowe Federacja Konsumentów wydała „Raport z badania wzorców umownych pożyczek krótkoterminowych.” Celem raportu było przedstawienie najważniejszych zagadnień dotyczących funkcjonowania pożyczek krótkoterminowych, tzw. „chwilówek” na rynku finansowym, oraz podsumowanie wyników przeprowadzonych analiz pod kątem naruszania przez firmy pożyczkowe przepisów prawa.

Przeprowadzono analizę 14 wzorców umownych:

1. Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (WONGA.COM) – Szybka pożyczka
2. Rapid Finance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (SOHO CREDIT) – Pożyczka Soho Credit
3. Mała Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku (SMART POŻYCZKA) – Smart pożyczka
4. Creamfinance Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (LENDON.PL) – Szybka pożyczka
5. VIA SMSPL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (VIA SMS.PL – Szybka pożyczka) – Szybka pożyczka Chwilówka przez Internet
6. PolCredit Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie (ŁATWY KREDYT.PL Kredyt Konsumentcki) – Pożyczka/kredyt konsumentcki
7. Payday Loans Sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Warszawie (INCREDIT) – Szybka pożyczka
8. Payday Loans Sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Warszawie (NET CREDIT Twój drugi portfel) – Szybka pożyczka
9. Ferratum Bank Limited, Malta (EKSPRES KASA) – Nasza pożyczka
10. Ferratum Bank Limited, Malta oraz Sfera Finansów S.A z siedzibą w Warszawie (OFIN.PL) – Szybka i wygodna pożyczka
11. VIVUS FINANCE Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (VIVUS.PL Pieniądze współczesnych ludzi) – Pożyczka przez Internet
12. Rapid Finance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (FILARUM.PL) – Pieniądze dla Ciebie w każdej potrzebie) – Pożyczka.

13. Kreditech Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KREDITO24.PL) – Pożyczka

14. Bigcredit Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (BIG KREDIT Przyjazna pożyczka) - Pożyczka na dowolny cel konsumpcyjny

We wzorcach stosowanych przez powyższe podmioty wykryto wtedy szereg nieprawidłowości. Najpoważniejsze naruszenia dotyczyły przede wszystkim kwestii:

- wzoru formularza informacyjnego wymaganego ustawą o kredycie konsumenckim – dwie z firm nie dostarczały takiego formularza w ogóle, w pozostałych przypadkach były one dostępne na stronie internetowej pożyczkodawcy;
- braku regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, co stanowi naruszenie art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Aż pięciu z badanych przedsiębiorców nie przedstawiało Regulaminu świadczenia usług elektronicznych jako osobnego dokumentu, a tylko dwóch zawiera wszystkie niezbędne informacje wymagane ww. ustawą w ramach regulaminu udzielania pożyczek;
- zawierania kontraktów w formie bezterminowych lub długoterminowych umów ramowych, co nie stanowi bezpośredniego naruszenia prawa, jest jednak zjawiskiem niekorzystnym dla konsumenta.

Po dokonaniu ponownej po roku analizy przedmiotowych wzorców umownych tych samych firm stwierdzić trzeba z przykrością, że niewiele się w tej kwestii zmieniło.

- W dalszym ciągu w większości firm konsument nie może zapoznać się z przejrzystym formularzem informacyjnym przed złożeniem wniosku o konkretną pożyczkę. Część przedsiębiorców nie udostępnia go w ogóle na stronie internetowej, część robi to dopiero po zawarciu umowy ramowej lub złożeniu wniosku. Niektóre formularze zawierają katalog danych kosztowych przewidywanych dla różnych rodzajów pożyczek, co nie może być uznawane za informację zindywidualizowaną, nie spełnia zatem wymogów ustawy o kredycie konsumenckim.
- W ponad połowie formularzy informacje o oprocentowaniu pożyczki oraz oprocentowaniu zadłużenia przeterminowanego podawane są jedynie w formie informacji o naliczaniu odsetek maksymalnych – czterokrotność stopy lombardowej NBP, bez wskazania wartości, jaka obowiązuje na dzień udostępnienia formularza. W niektórych przypadkach pożyczkodawcy ustalali w umowie ramowej, że ostateczne koszty zostaną przedstawione konsumentowi w dokumencie przesłanym mu po zatwierdzeniu wniosku, np.: w formie indywidualnie uzgodnionych warunków umowy lub w formularzu informacyjnym. Takie działanie również nie spełnia wymogów ustawowych w zakresie wskazania kosztów pożyczki oraz RRSO w umowie oraz przekazania informacji przedkontraktowych.

Niewielką poprawę zaobserwować można w zakresie informowania o kosztach pożyczki. W większości badanych wzorców umownych podano wszystkie koszty dla konkretnej umowy pożyczki, choć w dużej mierze odnosi się to do pierwszej pożyczki, w której zarówno prowizja, jak i odsetki wynoszą zero. W niektórych wzorcach w zakresie informacji o kosztach nadal stosuje się odesłanie do tabeli kosztów znajdującej się na stronie internetowej pożyczkodawcy lub do mechanizmu suwakowego. W pięciu przypadkach pożyczkodawcy ustalali w umowie ramowej, że ostateczne koszty zostaną przedstawione konsumentowi w dokumencie przesłanym mu po zatwierdzeniu wniosku, np.: w formie indywidualnie uzgodnionych

warunków umowy lub w formularzu informacyjnym. Takie działanie nie spełnia wymogów ustawowych w zakresie wskazania kosztów pożyczki oraz RRSO w umowie oraz przekazania informacji przedkontraktowych.

Kolejną nieprawidłową informacją, występującą w większości ocenianych wzorców, jest podanie wartości oprocentowania nominalnego czy oprocentowania od zadłużenia przeterminowanego w formie bądź opisowej, np.: czterokrotność stopy lombardowej NBP, bądź w formie odesłania do treści art. 359 § 21 kc. Zgodnie art. 30 ust. 2 pkt 6 i 11 ukk. w umowie powinny być wskazane: stopa oprocentowania kredytu, jak i roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunki ich zmiany, a w przypadku oprocentowania nominalnego także z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej. Prawidłowo informacje te zostały przekazane w kilku wzorcach.

Kolejnym zarzutem aktualnym dla badanych wzorców umownych, w zakresie niespełniania wymogów ukk., pozostaje zastrzeżenie w treści umowy bezzwrotności opłaty rejestracyjnej oraz niewliczanie jej do całkowitego kosztu pożyczki oraz RRSO. Fakt, że w większości przypadków opłata ta jest symboliczna, nie wpływa na obowiązek wliczania jej do całkowitego kosztu kredytu.

Znaczną poprawę widać w kwestii informowania o możliwości spłaty części lub całości kredytu przed umówionym terminem. Poprzednio w kilku badanych wzorcach umownych pożyczkodawcy błędnie określali uprawnienia i zasady rozliczeń w przypadku skorzystania przez konsumenta z wcześniejszej spłaty pożyczki. W dwóch wzorcach informacja dotyczyła jedynie całkowitej spłaty, a ustawa wyraźnie uprawnia konsumenta także do dokonywania spłat częściowych (art. 48 ukk.). Obecnie ma to miejsce tylko w jednym przypadku. Ponadto zmniejszyła się liczba wzorców, w których konsument był błędnie informowany w zakresie obniżenia całkowitego kosztu kredytu przy skorzystaniu z prawa do całkowitej lub częściowej spłaty pożyczki – obecnie wzorzec, w którym odmawia się konsumentowi prawa do obniżenia prowizji w przypadku wcześniejszej spłaty, występuje tylko raz.

Nie występują aktualnie rażące uchybienia w zakresie informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy pożyczki oraz zasad wykonania tego prawa. Obecnie alternatywnie wskazanie dnia, od kiedy rozpoczyna się dla konsumenta bieg terminu 14 dni na odstąpienie, występuje tylko raz.

Poprzednie badanie wykazało ponadto, że w kilku badanych wzorcach pożyczkodawcy informowali konsumenta, że wyłącznie kumulatywne dokonanie czynności złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz zwrotu kwoty udostępnionej pożyczki w terminie 30 dni będzie uznawane za skuteczne skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy. Na dzień dzisiejszy zapisy takie nie występują.

Realnym problemem pozostają wysokie opłaty za czynności windykacyjne. Zapisy umowy pozwalające pożyczkodawcy pobierać za te czynności opłaty znacznie przekraczające realnie poniesione koszty stanowią klauzule niedozwolone – mimo to są powszechnie stosowane.

Jakie zmiany na lepsze wprowadza Ustawa o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym i o tym, co będzie obowiązywać od 11 marca 2016 i 11 kwietnia 2016

Dla konsumenta jako kredytobiorcy zawsze najistotniejsze są koszty umowy pożyczki. Zasadniczym celem Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw było ograniczenie kosztów kredytu konsumenckiego. Jak pokazał nasz wcześniejszy raport w przypadku pożyczek krótkoterminowych, koszt udzielenia pożyczki jest bardzo wysoki, a zwiększa się kilkakrotnie w przypadku, gdy konsument decyduje się na przedłużenie terminu spłaty pożyczki. Także ogromnym obciążeniem finansowym dla konsumenta są opłaty za czynności windykacyjne. Zmiana ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym wprowadza istotne ograniczenia dotyczące właśnie takich kosztów pożyczki poprzez wprowadzenie zmian do ustawy o kredycie konsumenckim.

Przepisy zmieniające wprowadzają nową definicję do ustawy o kredycie konsumenckim – definicję pozaodsetkowych kosztów kredytu, za które będziemy uznawać wszystkie koszty, które konsument ponosi w związku z umową o kredyt konsumencki, z wyłączeniem odsetek. Pojęciem tym objęte zatem zostaną wszelkie opłaty, prowizje, koszty, które pożyczkodawca nalicza konsumentowi w związku z zawartą umową o kredyt z wyłączeniem odsetek nominalnych. Dodatkowo Ustawodawca zdecydował się wprowadzić ograniczenie wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu, tzw. maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu. Ograniczenie to wyliczane jest wg. specjalnego wzoru, którego główną zasadą jest narzucenie limitu uzależnionego od czasu trwania umowy pożyczki. Można przyjąć dla uproszczenia, że dla pożyczki zawartej na rok maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu nie mogą przekroczyć 55% wartości udzielonej pożyczki. Oczywiście im pożyczka krótsza, tym maksymalne ograniczenie będzie niższe, czyli pożyczkodawca będzie mógł naliczyć niższe opłaty.

Dodatkowo ustawodawca wprowadził zasadę, wg której w przypadku gdy pożyczkodawca udziela konsumentowi, który jeszcze nie spłacił pożyczki, kolejnej pożyczki w okresie 120 dni od zawarcia pierwszej umowy pożyczki, to maksymalne pozaodsetkowe koszty obu pożyczek nie mogą przekroczyć wysokości maksymalnych pozaodsetkowych kosztów pierwszej pożyczki. Podobnie liczony będzie maksymalny pozaodsetkowy koszt kredytu w przypadku, odroczenia spłaty zadłużenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki w okresie 120 dni od dnia wypłaty tego kredytu. Zasady te mają przeciwdziałać kumulowaniu kosztów pożyczki w takich sytuacjach, gdy konsument korzysta z prolongaty spłaty zadłużenia lub zawiera nową umowę na spłatę poprzedniej pożyczki.

Zmiana przepisów dotyczy również ograniczenia kosztów związanych z opóźnieniem konsumenta w spłacie zobowiązania, czyli głównie opłat za czynności windykacyjne. Ustawodawca zdecydował się wprowadzić do kodeksu cywilnego ograniczenie odsetek za zwłokę – tzw. maksymalne odsetki za opóźnienie. Opłaty z tytułu zaległości w spłacie łącznie z odsetkami karnymi (odsetkami za opóźnienie) nie mogą przekroczyć wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie określonych w znowelizowanym art. 481 § 2² Kodeksu cywilnego, naliczonych za czas opóźnienia. Innymi słowy, pożyczkodawca może naliczyć konsumentowi z

tytułu odsetek karnych oraz opłat windykacyjnych kwotę nie większą niż wysokość maksymalnych odsetek za zwłokę wynikających z Kodeksu cywilnego.

Kolejnym novum wprowadzonym ustawą zdecydowanie na korzyść konsumenta jest zasada wg której opłaty i inne koszty uiszczone przez konsumenta przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki podlegają niezwłocznie zwrotowi w przypadku, gdy umowa o kredyt konsumencki nie została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez kredytodawcę w terminie wskazanym w umowie.

Kolejną ogromną zmianą, jakiej dokonuje ustawa to wprowadzenie definicji instytucji pożyczkowej oraz wprowadzenie kilku ograniczeń związanych z podejmowaniem działalności przez takie podmioty.

Instytucją pożyczkową będzie kredytodawca inny niż bank, SKOK czy podmiot, którego działalność polega na udzielaniu kredytów konsumenckich w postaci odroczenia zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług. Aby prowadzić działalność jako instytucja pożyczkowa, należy prowadzić działalność w formie spółki kapitałowej z minimalnym kapitałem zakładowym 200 000 zł pokrytym wyłącznie wkładem pieniężnym, którego środki pochodzą z kredytu, pożyczki, emisji obligacji lub ze źródeł nieudokumentowanych.

Natomiast członkiem zarządu, rady nadzorczej, komisji rewizyjnej lub prokurentem instytucji pożyczkowej może być wyłącznie osoba, która nie była skazana za przestępstwo przeciwko wiarygodności dokumentów, mieniu, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi lub przestępstwo skarbowe. Co ważne, ustawa nakazuje złożenie wraz z wnioskiem o wpis takiej spółki do KRS także zaświadczenia o niekaralności tych osób, co jest pewnym novum ustawodawczym.

Ustawa także zmienia zasady wymiany danych o zobowiązaniach konsumenta i wprowadza nakaz aktualizacji danych przekazywanych do biur informacji gospodarczych oraz biur tworzonych na podstawie ustawy Prawo bankowe, np. BIK, z sankcją za nieterminowość aktualizacji. Stworzenie takiej możliwości, choć budzi nasz pewien niepokój, będzie wpływać na pozyskiwanie bardziej kompleksowej informacji o zobowiązaniach konsumenta, a tym samym powinna prowadzić do lepszej oceny zdolności kredytowej, o ile podmioty niebankowe, a także banki i SKOKi będą w sposób rzetelny tej oceny dokonywać.

Ustawa poszerza także katalog uprawnień Komisji Nadzoru Finansowego tak, aby takie sytuacje, jakie wystąpiły w sprawie Amber Gold Sp. z o.o., nie miały już miejsca. KNF będzie miał więcej możliwości w zakresie podmiotów nadzorowanych, jak i nienadzorowanych.

Dlatego w ocenie Federacji Konsumentów ustawa, choć nie zawiera kompleksowego rozwiązania w zakresie regulacji sektora pozabankowego (brak rejestru i reglamentacji rynku), wpływa na zwiększenie ochrony konsumentów na rynku usług finansowych.