WAKACJE KREDYTOWE – PIERWSZE EFEKTY DZIAŁAŃ UOKIK

* **W ciągu pierwszego tygodnia obowiązywania przepisów o wakacjach kredytowych do UOKiK wpłynęło ok. 550****skarg konsumenckich.**
* **W wyniku działań Urzędu wiele banków zmieniło niekorzystne dla konsumentów praktyki, np. umożliwia złożenie wniosków o zawieszenie rat na dowolny, ustawowy okres.**
* **M*onitorujemy sytuację i reagujemy natychmiast na zgłaszane przez konsumentów nieprawidłowości po stronie banków* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.**

**[Warszawa, 5 sierpnia 2022 r.]** Tydzień temu – w piątek 29 lipca – weszła w życie [ustawa o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom](https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20220001488), która wprowadziła wakacje kredytowe. Może z nich skorzystać każdy konsument, który zaciągnął kredyt hipoteczny w walucie polskiej na własne potrzeby mieszkaniowe. Ulga w spłacie rat może objąć maksymalnie 8 miesięcy do końca 2023 r. Prezes UOKiK [w ramach postępowań wyjaśniających](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18734)\* od początku monitoruje, jak banki informują konsumentów o możliwości zawieszenia spłaty i czy nie utrudniają im skorzystania z wakacji kredytowych.

- *W ciągu pierwszego tygodnia obowiązywania przepisów o wakacjach kredytowych dostaliśmy ok. 550 skarg. Dotyczyły głównie problemów z elektronicznym składaniem wniosków, wymagania przez banki złożenia kilku odrębnych wniosków na zawieszenie każdej z rat, straszenia konsumentów negatywnym wpływem wakacji kredytowych na ocenę zdolności kredytowej czy utrudniania nadpłaty kredytu w przypadku zawieszenia rat* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

– *Każdą skargę traktujemy bardzo poważnie. Monitorujemy rynek, w tym informacje pojawiające się na stronach banków. W przypadku zauważenia nieprawidłowości natychmiast występujemy do banków o wyjaśnienia i zmianę kwestionowanych praktyk* - dodaje.

Prezes UOKiK w przeddzień wejścia w życie przepisów spotkał się z przedstawicielami 17 banków. Podkreślił wówczas, że proces składania wniosku o wakacje kredytowe musi być zgodny z ustawą i banki powinny ułatwić konsumentom skorzystanie z nich. Jasno określił, dla jakich praktyk nie będzie akceptacji. Obowiązkiem banku jest umożliwienie klientowi złożenia jednego wniosku w zakresie wszystkich okresów objętych wakacjami. Niedopuszczalne natomiast jest twierdzenie, że skorzystanie z wakacji kredytowych może negatywnie wpłynąć na ocenę zdolności kredytowej. Prezes UOKiK przypomniał też, że zgodnie z ustawą, zawieszenie raty następuje już z dniem doręczenia wniosku.

- *Dostrzegamy zarówno ogromne zainteresowanie konsumentów wakacjami kredytowymi, jak i zmianę niektórych praktyk po stronie sektora bankowego. Na stronach wszystkich badanych banków pojawiły się informacje o możliwości skorzystania z wakacji kredytowych. Coraz więcej banków umożliwia konsumentom skorzystanie z zawieszenia ośmiu rat na jednym wniosku, w terminach i na warunkach zgodnych z obowiązującymi od 29 lipca br. przepisami prawa. Kontynuujemy nasze działania aby wyeliminować naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w tym wynikające z wprowadzania konsumentów w błąd. Zachęcamy banki do konstruktywnej postawy i sprawnego usuwania nieprawidłowości w procesie udzielania ustawowych wakacji kredytowych* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Problemy pojawiające się w skargach i reakcja banków**

* **Wymóg składania oddzielnego wniosku na zawieszenie każdej z rat.** Zgodnie z ustawą konsument musi wskazać we wniosku **okres lub okresy**, na które chce zawiesić spłatę. Oznacza to, że do niego należy wybór, czy chce jednorazowo wystąpić o wakacje kredytowe na wszystkie możliwe 8 okresów, czy będzie to robił sukcesywnie w oddzielnych wnioskach. Tymczasem początkowo wiele banków bezprawnie wymagało składania oddzielnego wniosku na każdą z rat lub każdy kwartał. Obecnie, po interwencji Urzędu, 11 z 17 badanych banków umożliwia złożenie wniosków na dowolny okres.
* **Utrudnianie złożenia wniosku.** Ze skarg wynika, że są banki, które utrudniają złożenie wniosku papierowego w sytuacji, gdy konsument posiada bankowość elektroniczną lub nie przyjmują wniosków wysłanych pocztą.
* **Termin złożenia wniosku.** Ustawa wyraźnie wskazuje, że zawieszenie raty następuje już „z dniem doręczenia wniosku”. Jeżeli więc konsument złożył go w dniu, kiedy przypada płatność raty, to bank ma obowiązek to uwzględnić i zastosować. Co więcej, jeśli np. rano bank pobrał ratę, a konsument złożył wniosek w bankowości elektronicznej wieczorem, to bank powinien mu zwrócić pieniądze. Tymczasem początkowo wiele banków wymagało wniosku najpóźniej dzień przed terminem zapłaty raty. Obecnie – po naszych apelach – wycofują się z tego. Taki wymóg jest jeszcze w 4 bankach - jeśli nie zmienią praktyki, muszą się liczyć z zarzutami Prezesa UOKiK. Przy okazji warto podać pozytywny przykład: jeden z banków ogłosił, że będzie rozpatrywał wnioski złożone po terminie płatności raty – do ostatniego roboczego dnia miesiąca, w którym ona przypada.
* **Straszenie utratą zdolności kredytowej.** Z sygnałów konsumenckich wynika, że niektóre banki sugerują, że skorzystanie z wakacji kredytowych może skutkować w przyszłości trudnościami w uzyskaniu finansowania, także od innych instytucji finansowych. Jeden z banków w czasie procesu składania wniosku przez internet wymaga potwierdzenia, że klient został poinformowany, że informacja o zawieszeniu spłaty zostanie przekazana do Biura Informacji Kredytowej (BIK). W**akacje kredytowe nie obniżają zdolności kredytowej, zaś informacja o skorzystaniu z nich trafi do BIK jako neutralna wzmianka o przebiegu realizacji zobowiązania.** Warunkiem skorzystania z wakacji kredytowych nie jest bowiem trudna sytuacja finansowa klienta, nie ma zatem podstaw prawnych i merytorycznych do uznania, aby z samego faktu skorzystania z takich wakacji wyciągać wniosek, że klient ma, albo może w przyszłości mieć, kłopot z wywiązywaniem się ze zobowiązań.
* **Wysokość kolejnych rat.** Zgodnie z przepisami, skorzystanie z wakacji kredytowych jest bezpłatne. Bank nie może w tym okresie pobierać ani naliczać odsetek, kredytobiorca ponosi jedynie koszty ubezpieczenia. Tymczasem konsumenci zgłaszają do UOKiK, że dostali harmonogram spłat, w których raty odsetkowe w kolejnych miesiącach po zawieszeniu są znacznie wyższe niż przed nim lub po zakończeniu wakacji bank przewiduje tylko pobieranie odsetek (bez spłaty kapitału). Wyjaśniamy sprawę.
* **Utrudnianie nadpłaty kredytu.** Prezes UOKiK apelował, aby jeśli to możliwe, przeznaczyć pieniądze zaoszczędzone dzięki zawieszeniu rat na nadpłatę kredytu. W efekcie w przyszłości konsument miałby mniej do spłaty i mógłby zyskać na odsetkach. O możliwości nadpłaty kredytu w czasie wakacji kredytowych informuje 7 z 17 badanych banków. Urząd otrzymuje jednak sygnały, że są też takie, które utrudniają konsumentom nadpłatę. Przykładowo konsumenci są błędnie informowani w oddziałach banków o braku możliwości nadpłaty w okresie zawieszenia spłaty kredytu. Dodatkowo, jeden z banków dolicza do kwoty kapitału zawieszoną ratę odsetkową. Wystąpiliśmy do banków o wyjaśnienia.

\* Obecnie postępowaniami wyjaśniającymi objętych jest 17 banków: Alior Bank, Bank Handlowy w Warszawie, Bank Millennium, Bank Ochrony Środowiska, Bank Pocztowy, Bank Polska Kasa Opieki, Bank Polskiej Spółdzielczości (Grupa BPS), BNP Paribas Bank Polska, Credit Agricole Bank Polska, Getin Noble Bank, ING Bank Śląski, mBank, Pekao Bank Hipoteczny, PKO Bank Hipoteczny, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski, Santander Bank Polska, SG Bank.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową