KARA DLA SANTANDER CONSUMER BANKU

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył ponad 44 mln zł kary na Santander Consumer Bank.**
* **Prezes Urzędu zakwestionował praktyki związane z udzielaniem kredytów konsumenckich: wliczanie kosztów związanych z ubezpieczeniem do całkowitej kwoty kredytu oraz** **przysyłanie klientom propozycji zawarcia umowy, z których wielu nie otrzymało w ogóle kredytu lub miał on inne warunki.**

**[Warszawa, 17 stycznia 2022 r.]** Prezes UOKiK wydał decyzję, w której uznał, że Santander Consumer Bank narusza zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte na podstawie zawiadomienia organizacji konsumenckiej. Wątpliwości wzbudziły dwie praktyki.

**Wliczanie składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia do całkowitej kwoty kredytu**. Konsument, który bierze w Santander Consumer Banku kredyt konsumencki wraz z ubezpieczeniem, może skredytować jego koszt. Bank jednak bezprawnie wlicza koszt składek ubezpieczeniowych do całkowitej kwoty kredytu. Zgodnie z art. 5 pkt 6 i 7 ustawy o kredycie konsumenckim, bank powinien uwzględnić składkę z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia jedynie jako koszt kredytu, tak jak np. prowizję. W przeciwnym wypadku całkowity koszt kredytu wydaje się mniejszy i bardziej atrakcyjny, a kwota wypłacana klientowi - wyższa. Nie jest to zgodne z prawdą, ponieważ do zapłaty jest składka na ubezpieczenie (dodatkowy koszt), a kwota kredytu jest w rzeczywistości niższa o kwotę składki. Kwestionowana praktyka nadal trwa mimo wydawanych decyzji Prezesa UOKiK wobec innych podmiotów czy wyroków sądów.

-*Bank, prezentując informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, wprowadzał konsumentów w błąd co do proporcji między całkowitą kwotą kredytu, a jego kosztem*. *W ten sposób jego oferta wydaje się konsumentowi korzystniejsza niż jest w rzeczywistości, a także lepsza od ofert innych kredytodawców, którzy podają rzetelne informacje o koszcie kredytu. Klient Santander Consumer Banku na podstawie wprowadzających w błąd informacji może – porównując ofertę tego banku z ofertami innych instytucji finansowych - zdecydować się na pozornie tylko korzystny dla niego kredyt, czego nie zrobiłby, gdyby miał prawidłowe informacje o proporcji między kosztem a całkowitą kwotą kredytu udzielanego w Santander Consumer Banku –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Działanie banku naruszało interesy ekonomiczne konsumentów, którzy – nie mając możliwości rzetelnego porównania oferty z ofertą innych banków, które prawidłowo informowały o całkowitej kwocie kredytu - mogli wybrać ofertę mniej korzystną z punktu widzenia kosztów, jakie będą musieli ponieść. Z drugiej strony wpływało to na uczciwość konkurowania między instytucjami finansowymi – z pozoru atrakcyjna oferta Santander Consumer Banku wypadała lepiej w zestawieniu z ofertami innych banków. Konsument mógł zwrócić na nią uwagę w internetowych porównywarkach kredytowych, czego nie zrobiłby, gdyby miał rzetelną informację o tym, że bank wlicza składkę ubezpieczeniową do całkowitej kwoty kredytu.

**Wprowadzanie w błąd**. Santander Consumer Bank wysyłał listy wybranym, dotychczasowym klientom z informacją, że mogą wziąć kredyt konsumencki na atrakcyjnych warunkach. Propozycje banku zawierały sformułowania, które sugerowały gwarancję, że taki kredyt będzie dostępny. Dopiero po zbadaniu zdolności kredytowej w oddziale okazywało się, że niektórzy konsumenci nie mogą zaciągnąć zobowiązania na takich zasadach. Prezes UOKiK uznał, że bank poprzez zawarte sformułowania wprowadzał konsumentów w błąd. Praktyka ta została przez bank zaniechana.

Przykład korespondencji:

„Szanowna Pani (…), specjalnie dla Pani z tej okazji przygotowaliśmy kredyt gotówkowy do 5.000 zł, a z nim: 0 % prowizji, niskie oprocentowanie”.

„Szanowny Panie (…), właśnie zakończył Pan spłatę kredytu gotówkowego w naszym banku. Bardzo dziękujemy za okazane zaufanie. Doceniając naszą współpracę, przygotowaliśmy dla Pana nową propozycję lekkiego kredytu gotówkowego”.

**Kara finansowa**

**Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na Santander Consumer Bank karę 44 212 688 zł** (38,2 mln zł za wliczanie składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia do całkowitej kwoty kredytu i 5,9 mln zł za wprowadzanie konsumentów w błąd).

Na wysokość kary miała wpływ długotrwałość praktyk – informowanie o warunkach kredytu, na jakich wielu konsumentów ostatecznie go nie otrzymało, bank stosował od stycznia 2015 r. do września 2018 r., a wliczanie ubezpieczenia do całkowitej kwoty kredytu – mimo, że stosowane co najmniej od 2016 r., nie zostało przez bank dotychczas zaniechane. Duże znaczenie na wysokość kary miał również fakt, że bank miał świadomość, iż jego praktyka odbiega od praktyk stosowanych przez pozostałych uczestników rynku. Prezes UOKiK już od wielu lat konsekwentnie wskazuje na to, że koszt usługi dodatkowej powinien być uwzględniany jedynie w całkowitym koszcie kredytu, co również zostało potwierdzone w wyrokach sądowych. Prezes UOKiK nakazał zaprzestanie stosowania tej praktyki. Bank ma ponadto poinformować konsumentów o decyzji organu.

Decyzja nie jest prawomocna, przysługuje od niej odwołanie do sądu.

**Konsumencie, pamiętaj:**

**Całkowita kwota kredytu** — to kwota, którą kredytodawca faktycznie wypłaca konsumentowi.

**Całkowity koszt kredytu** — są to wszelkie koszty, które konsument ma ponieść w związku z umową, czyli wszystkie odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże oraz koszty tych usług dodatkowych (np. ubezpieczenia), których poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu (lub uzyskania go na danych warunkach).

**Formularz informacyjny** – musi go przedstawić każdy pożyczkodawca przed zawarciem umowy. Znajdują tam dane o kosztach zobowiązania, pobieranych opłatach.

**W ciągu 14 dni można odstąpić od umowy o kredyt konsumencki.** W takiej sytuacji konsument musi zwrócić odsetki za czas, w którym pieniądze były na jego koncie.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – 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/) – [porady@rf.gov.pl](mailto:porady@rf.gov.pl)