

Nr 3(76) 2019

ISSN 2544-7068

BEZPIECZNY BANK

BFG BANKOWY
FUNDUSZ
GWARANCYJNY

BEZPIECZNY BANK jest czasopismem wydawanym przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny od 1997 roku, poświęconym zagadnieniom stabilności systemu finansowego, ze szczególnym uwzględnieniem systemu bankowego.

KOMITET REDAKCYJNY

prof. Jan Szambelańczyk - Redaktor Naczelny
prof. Małgorzata Iwanicz-Drozdowska
prof. Ryszard Kokoszczyński
prof. Monika Marcinkowska
prof. Krzysztof Opolski
dr Ewa Kulińska-Sadłocha
prof. Ewa Miklaszewska
Artur Radomski
Ewa Teleżyńska - sekretarz Redakcji

RADA PROGRAMOWO-NAUKOWA

Leszek Skiba - Przewodniczący
prof. Angel Berges Lobera
prof. Paola Bongini
prof. Santiago Carbo-Valverde
prof. Ladislau Dowbor
prof. Dariusz Filar
prof. Eugeniusz Gatnar
prof. Andrzej Gospodarowicz
prof. Marko Košak
prof. Anzhela Kuznetsova
prof. Edgar Löw
prof. Leszek Pawłowicz
prof. Krzysztof Pietraszkiewicz
prof. Andrzej Sławiński
Zdzisław Sokal
prof. Rafał Sura

Artykuły publikowane w BEZPIECZNYM BANKU są recenzowane.
Za publikację naukową w BEZPIECZNYM BANKU Minister Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznał dwadzieścia punktów.
BEZPIECZNY BANK (online) ISSN 2544-7068
Wcześniejsze wydania BEZPIECZNEGO BANKU miały numer ISSN 1429-2939

REDAKCJA

Krystyna Kawerska

WYDAWCA

Bankowy Fundusz Gwarancyjny
ul. Ks. Ignacego Jana Skorupki 4
00-546 Warszawa

SEKRETARIAT REDAKCJI

Ewa Teleżyńska
Telefon: 22 583 08 78
e-mail: redakcja@bfg.pl

Informacje dotyczące wymogów formalnych i edytorskich dla autorów publikacji znajdują się na stronie: **www.bfg.pl**



Opracowanie komputerowe:
Dom Wydawniczy ELIPSA
ul. Inflancka 15/198, 00-189 Warszawa
tel. 22 635 03 01, e-mail: elipsa@elipsa.pl,
www.elipsa.pl

Dariusz Adrianowski*
ORCID: 0000-0003-2557-5081

Ochrona konsumenta w świetle nowej ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami

Streszczenie

W artykule przedstawiono pojęcie kredytu hipotecznego oraz dokonano charakterystyki rynku kredytów hipotecznych na podstawie danych za lata 2010–2018. Opracowanie zwraca szczególną uwagę na rozwiązania, jakie zostały wprowadzone ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Celem artykułu jest prezentacja tych rozwiązań w kontekście modelu ochrony konsumenta na rynku kredytowym, który do tej pory oparty był przede wszystkim na ustawie o kredycie konsumenckim¹. Postawiono hipotezę, że ustawa o kredycie hipotecznym z 23 marca 2017 roku wprowadza wiele rozwiązań w zakresie ochrony kredytobiorców. Próbą potwierdzenia hipotezy jest prezentacja wdrożonych przez nią instrumentów ochrony konsumenta. Artykuł ma charakter przeglądowy i jest oparty na krajowej literaturze przedmiotu.

Słowa kluczowe: ochrona konsumenta, kredyt hipoteczny, ustawa o kredycie hipotecznym

JEL: G1, G21

Mortgage loan and consumer protection in view of the new Act on Mortgage Loan and Supervision over Mortgage Brokers and Agents

Abstract

The article characterizes the concept of the mortgage loan and the mortgage market based on data for the years 2010–2018. The study is focused particularly on the changes introduced pursuant to The Act on Mortgage Loan and Supervision over Mortgage Brokers and Agents. The purpose of this article is to present these changes in the context of the consumer

* Asystent w Katedrze Bankowości Instytutu Finansów na Uniwersytecie Łódzkim.

¹ Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jednolity Dz.U. 2019 poz. 1083 ze.zm.).

protection model in the mortgage market. A hypothesis was made that The Act on Mortgage Loan of 23 March 2017 introduces a number of positive changes with regard to the consumer protection. The article is a review based on the national literature on the subject.

Key words: consumer protection, mortgage loan, The Act on Mortgage Loan

Wstęp

Problematyka ochrony konsumentów jest jednym z ważniejszych zagadnień, wokół którego ciągle prowadzone są liczne dyskusje. Istotnie dotyka ona szeroko pojętego rynku usług finansowych, w tym relacji profesjonalnego uczestnika rynku i konsumenta, który próbuje się odnaleźć w zawiłościach umów, procedur i przepisów dotyczących posiadanych produktów finansowych lub będących w obszarze jego zainteresowań. Dynamiczny rozwój tego sektora oraz zjawisko klientocentryzmu doprowadziły do sytuacji, w której konsument stał się kluczowym czynnikiem sukcesu i budowania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw bankowych. Dlatego tym bardziej ochrona i zapewnienie realizacji jego praw jako uczestnika rynku staje się istotnym problemem badawczym. Działania te realizowane są poprzez stosowne regulacje prawne, rekomendacje i kodeksy etyczne oraz we współpracy z odpowiednimi instytucjami, których zadaniem jest ochrona interesów konsumenta. Jednym z przykładów takich działań jest wprowadzenie Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku (nazywana dalej w skrócie przez autora ustawą o kredycie hipotecznym). Ustawa gwarantuje większą ochronę konsumenta będącego uczestnikiem rynku kredytów hipotecznych, wprowadza nowe narzędzia i sposoby ochrony nieprofesjonalnych uczestników rynku. Celem opracowania jest prezentacja wdrożonych zmian w związku z wejściem w życie ustawy o kredycie hipotecznym, ale również wskazanie istotnych przesłanek, które generowały potrzebę ich wprowadzenia. Postawiono hipotezę, że ustawa o kredycie hipotecznym z 23 marca 2017 roku wprowadza wiele instrumentów i prawidłowych rozwiązań w zakresie ochrony konsumentów. W opracowaniu przedstawiono zawarte w ustawie metody ochrony konsumenta. Wykorzystano metodę analizy danych zastanych, w szczególności raportów, publikacji i analiz dotyczących rynku kredytów hipotecznych. Ponadto dokonano przeglądu krajowej literatury przedmiotu w zakresie zagadnień związanych z kredytami hipotecznymi i ochroną konsumenta na rynku usług finansowych. Artykuł podzielono na cztery części. W pierwszej zaprezentowano pojęcie kredytu hipotecznego, następnie scharakteryzowano rynek kredytów hipotecznych. W kolejnej części artykułu opisano koncepcję ochrony konsumenta na rynku finansowym, dokonano prezentacji oraz próby interpretacji zmian wprowadzonych ustawą o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Ostatnia część przedstawia podsumowanie wdrożonych zmian, ich ocenę oraz wpływ na tworzenie odpowiedniego modelu ochrony konsumenta na rynku kredytów hipotecznych.

1. Pojęcie kredytu hipotecznego

Według *Wielkiego Słownika Języka Polskiego*, słowo *hipoteka* pochodzi od greckiego *hypotheca* i oznacza zastaw, depozyt, gwarancję. Jest to jedna z form zabezpieczenia zadłużenia nieruchomością osoby, która je zaciągnęła. Skutkuje ona ograniczonym prawem rzeczowym względem nieruchomości i podlega ujawnieniu w księdze wieczystej².

Dlatego też kredyt hipoteczny (mieszkaniowy) określa wierzytelność bankową, której zabezpieczeniem prawnym jest wpis hipoteki do księgi wieczystej prowadzonej przez dany Sąd Rejonowy³. Pojęcie kredytu hipotecznego jest jednak zwykle zarezerwowane dla kredytów powiązanych z inwestycją w nieruchomość i zabezpieczonych hipoteką na przedmiocie kredytowania⁴. Zgodnie z art. 3 ustawy o kredycie hipotecznym: „przez umowę kredytu hipotecznego rozumie się umowę, w ramach której kredytodawca udziela konsumentowi kredytu lub daje mu przyrzeczenie udzielenia kredytu zabezpieczonego hipoteką lub innym prawem związanym z nieruchomością mieszkalną lub przeznaczoną na sfinansowanie niezwiązanego z działalnością gospodarczą lub prowadzeniem gospodarstwa rolnego nabycia lub utrzymania:

- 1) prawa własności budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego stanowiącego odrębną nieruchomość, a także ich budowy lub przebudowy;
- 2) spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu;
- 3) prawa własności nieruchomości gruntowej lub jej części;
- 4) udziału we współwłasności budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego stanowiącego odrębną nieruchomość lub udziału w nieruchomości gruntowej”.

Kredyt hipoteczny (mieszkaniowy) jest więc zobowiązaniem związanym z finansowaniem nieruchomości mieszkalnej, dla którego zostało ustanowione zabezpieczenie w postaci hipoteki lub nieruchomości finalnie stanowiącej takie zabezpieczenie. W przytoczonej ustawie definicję umowy kredytu hipotecznego można uznać za definicję kredytu hipotecznego opracowaną przez ustawodawcę na potrzeby ustawy, szczególnie, że w dalszej jej części jest wyjaśniane rozumienie trzech kluczowych pojęć w niej występujących, tj. kredytodawca, konsument oraz nieruchomość. Zabezpieczenie hipoteką wierzytelności banku sprowadza się do obciążenia nieruchomości prawem, według którego kredytodawca może dochodzić zaspokojenia swoich roszczeń z danej nieruchomości, bez względu na to, czyją jest obecnie własnością, oraz z prawem pierwszeństwa przed wierzycielami osobistymi właściciela nieruchomości⁵. Z ekonomicznego punktu widzenia cechami charakterystycznymi

² https://www.wsjp.pl/do_druku.php?id_hasla=25686&id_znaczenia=0 (dostęp: 19.03.2019).

³ E. Gostomski, L. Fiedziuk, M. Śliwińska, *Przewodnik Bankiera. Vademecum wiedzy o bankowości*, Wydawnictwo BODie, Poznań 2017, s. 105.

⁴ G. Główna, *Instrumenty finansowe a rynek mieszkaniowy*, [w:] *Problemy rozwoju miast*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2009, s. 2.

⁵ J. Koleśnik, *Bankowość detaliczna*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2016, s. 110–122.

dla kredytu hipotecznego jest⁶: długi okres trwania umowy kredytu oraz jego spłaty, wysoka wartość kredytu, hipoteczne zabezpieczenie na nieruchomości, stosunkowo niska relacja dochodu kredytobiorcy do kwoty zaciąganego zobowiązania, relatywnie niskie oprocentowanie kredytu oraz powiązanie przedmiotu kredytu z przedmiotem zabezpieczenia (celowość kredytu). W wyniku zawartej umowy kredytu hipotecznego między kredytodawcą a kredytobiorcą powstaje stosunek ekonomiczno-prawny, na podstawie którego bank zobowiązuje się przekazać sumę środków pieniężnych na określony czas na rzecz wierzyciela, w celu realizacji określonej inwestycji. Kredytobiorca zobowiązuje się w zamian do zwrotu powierzonej kwoty wraz z odsetkami i pozostałymi kosztami w ustalonych umownie terminach i wysokościach spłat⁷. W tym miejscu należy również definicję umowy kredytu hipotecznego powiązać z definicją kredytu bankowego zawartą w ustawie Prawo bankowe. Staje się ona uzupełnieniem powstałej relacji pomiędzy kredytodawcą a konsumentem w kontekście podpisywanej umowy kredytu hipotecznego. Na podstawie art. 69 ustawy Prawo bankowe⁸ „przez umowę kredytu bank zobowiązuje się oddać do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie kwotę środków pieniężnych z przeznaczeniem na ustalony cel, a kredytobiorca zobowiązuje się do korzystania z niej na warunkach określonych w umowie, zwrotu kwoty wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami w oznaczonych terminach spłaty oraz zapłaty prowizji od udzielonego kredytu”. Na różne formy kredytowania hipotecznego wpływ ma rodzaj kredytowanych nieruchomości. Dlatego przeznaczenie środków na ich finansowanie wyznacza konstrukcję i charakterystyczne parametry kredytu hipotecznego. Istotny jest też cel, na który kredyt hipoteczny może zostać przeznaczony. Można wyróżnić główne cele⁹:

- zakup nieruchomości mieszkalnej;
- budowę nieruchomości;
- remont, modernizację, rozbudowę lub przebudowę nieruchomości;
- zakup spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu.

Z zaprezentowanych definicji kredytu hipotecznego oraz jego atrybutów wynika, że jego istotą jest dostarczenie kredytobiorcy środków finansowych potrzebnych na inwestycję w nieruchomość, z możliwością spłaty tego zobowiązania w długim okresie¹⁰. Jednocześnie kredyt hipoteczny jako produkt bankowy, aby był atrakcyjny i dostępny dla jak największej liczby konsumentów (inwestorów), powinien spełniać minimum trzy warunki. Jak już zostało wspomniane, powinien być zobowiązaniem długoterminowym, udzielanym na 20–30 lat. Po drugie, powinna charakteryzować go wysoka wartość, umożliwiająca pokrycie minimum 80% kosztów

⁶ A. Pastuszka, *Kreacja ryzyka kredytu hipotecznego w zarządzaniu*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej”, Zarządzanie nr 18 (2015), Częstochowa 2015, s. 20.

⁷ M. Karwowska, *Czynniki wpływające na atrakcyjność kredytu hipotecznego – analiza empiryczna*, „Finanse i Prawo Finansowe”, nr 2/2014, Łódź 2014, s. 39.

⁸ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (tekst jednolity Dz.U. 2018 poz. 2187 z późn. zm.).

⁹ Ł. Reksa, J. Zaleska, *Prosta droga do kredytu na własne „M”. Poradnik klienta usług finansowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012, s. 13.

¹⁰ A. Pastuszka, *Kreacja ryzyka...*, *op. cit.*, s. 21.

nieruchomości (inwestycji), pozostała część traktowana jest jako wkład własny¹¹. Po trzecie, kredyt hipoteczny powinien odznaczać się niskim poziomem oprocentowania nominalnego i rzeczywistego (RRSO) – gwarantuje to stabilny poziom inflacji, relatywnie ograniczone ryzyko, wynikające z zabezpieczenia nieruchomością kredytu¹².

2. Rynek kredytów hipotecznych w latach 2010–2018

Bankowość hipoteczna to dziedzina bankowości realizowana zarówno przez specjalistyczne banki hipoteczne, jak i banki uniwersalne. Zdefiniować ją możemy jako działalność banku polegającą na udzielaniu kredytów hipotecznych¹³. Ostatnia dekada charakteryzowała się systematycznym wzrostem uruchamianych kredytów hipotecznych. Natomiast najwięcej zmian oraz wzrostów na tym rynku odnotowaliśmy w ciągu trzech ostatnich lat. Rok 2018 pod dwoma względami był wyjątkowy dla tego rynku. Po pierwsze, był to pierwszy pełny rok kalendarzowy, kiedy banki podlegały ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z 23 marca 2017 roku. Po drugie, był to rok, w którym sprzedaż kredytów hipotecznych w ujęciu wartościowym była największa od 2008 roku¹⁴. Niewątpliwie wpływ na kształtowanie sytuacji na rynku kredytów hipotecznych oraz na rynku nieruchomości mieszkaniowych miały czynniki ekonomiczne i prawne, określające stan tego sektora gospodarki. Do najważniejszych bodźców ekonomicznych należy zaliczyć: stabilny wzrost gospodarczy, spadek bezrobocia, systematyczny wzrost wynagrodzeń, niski poziom inflacji oraz stopy referencyjnej NBP, a także uruchomienie ostatniej puli środków z Programu „Mieszkanie dla Młodych”. Z prawnego punktu widzenia znaczące były zmiany wdrożone przez rząd. W ostatnich latach mieliśmy do czynienia z uchwaleniem ustawy o ułatwieniach w przygotowaniu i realizacji inwestycji mieszkaniowych oraz inwestycji towarzyszących – mowa tutaj o tzw. specustawie mieszkaniowej. Sejm uchwalił również ustawę o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności. Ponadto weszła w życie ustawa o pomocy państwa w ponoszeniu wydatków mieszkaniowych w pierwszych latach najmu mieszkania. Rząd jest również w trakcie realizowania programu „Mieszkanie Plus”¹⁵.

¹¹ Od kredytobiorcy wymaga się 20% wkładu własnego, natomiast minimalny poziom wkładu własnego akceptowanego przez Banki to 10%. Brakująca część do osiągnięcia poziomu 20% często zabezpieczona jest ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego.

¹² G. Główska, *Mieszkaniowy kredyt hipoteczny w Polsce*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2010, s. 35–36.

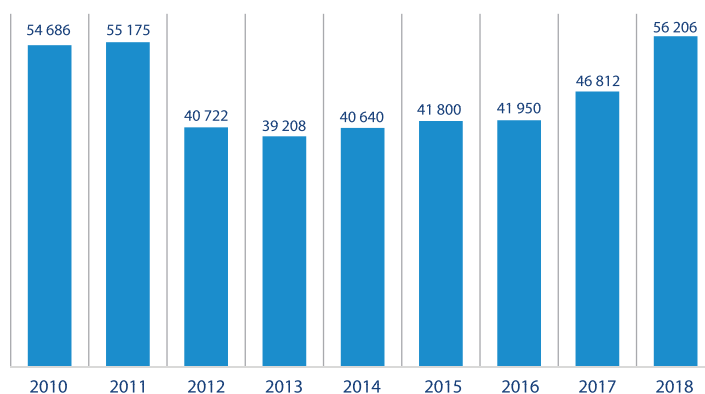
¹³ M. Sitek, *Bankowość hipoteczna i rynek nieruchomości*, Wydawnictwo Key Text, Warszawa 2010, s. 72.

¹⁴ Raport półroczny Biura Informacji Kredytowej, KREDYT TRENDY, Warszawa 2018, s. 22 (<https://media.bik.pl/publikacje/4317> (dostęp: 26.08.2019)).

¹⁵ Raport AMRON-SARFiN, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych oraz transakcjach nieruchomościami*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2019, s. 24 (<https://www.zbp.pl/raporty-i-publicacje/raporty-cykliczne/raport-amron-sarfin> (dostęp: 26.08.2019)).

Powyższe czynniki wpłynęły na zwiększone zainteresowanie kredytowaniem kupowanych nieruchomości. Każdy kolejny rok, począwszy od roku 2013, odznaczał się wyższym wolumenem sprzedaży wspomnianych produktów niż w latach poprzednich¹⁶. W 2018 roku banki udzieliły 227 tys. kredytów mieszkaniowych, co jest o 21 tys. większą wartością niż w roku poprzednim (wzrost o około 10,3%). W ujęciu wartościowym sprzedaż kredytów rosła dwukrotnie szybciej niż w ujęciu liczbowym. W 2018 roku zanotowano sprzedaż kredytów mieszkaniowych na poziomie 56,2 mld złotych, co oznacza wzrost o 20,1% rok do roku¹⁷.

Rysunek 1. Kredyty mieszkaniowe udzielone w latach 2010–2018 (w mln zł)



Źródło: Raporty Biura Informacji Kredytowej KREDYT TRENDY.

Duża dynamika sprzedaży kredytów mieszkaniowych miała przełożenie zarówno na liczbę udzielonych kredytów przez banki, jak i ich wartość oraz średnią kwotę udzielanego kredytu, która w 2018 roku oscylowała w granicach 247 000 zł.

Ogólna wartość zadłużenia gospodarstw domowych z tytułu kredytów hipotecznych rośnie. W 2018 roku całkowity stan zadłużenia z tytułu czynnych kredytów mieszkaniowych (złotowych i walutowych) był wyższy o 6,78%, czyli nominalnie o 26,363 mld zł w stosunku do wartości zanotowanych na koniec 2017 roku. Analizując cały badany okres, odnotowujemy na koniec 2018 roku wzrost wartości zadłużenia z tytułu kredytów hipotecznych o 151,516 mld zł w stosunku do roku 2010. Daje to wynik wyższy o około 57% w stosunku do okresu wyjściowego.

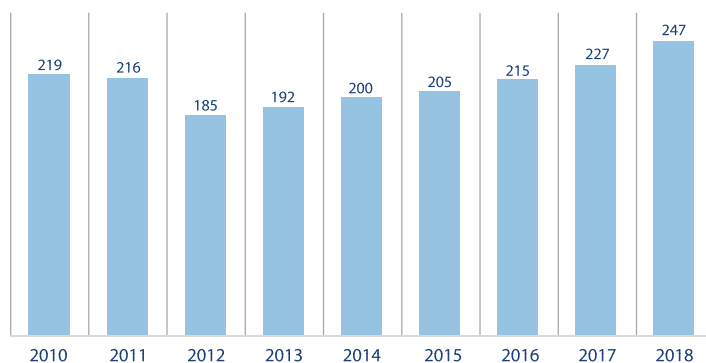
Pomimo zmiany przepisów, zaostrzonych regulacji przez KNF (mowa tutaj szczególnie o Rekomendacji T – dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych oraz Rekomendacji S – dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie), obserwowany jest stały wzrost sprzedaży kredytów mieszka-

¹⁶ Raport półroczny Biura Informacji Kredytowej..., *op. cit.*, s. 23.

¹⁷ *Ibidem*, s. 24.

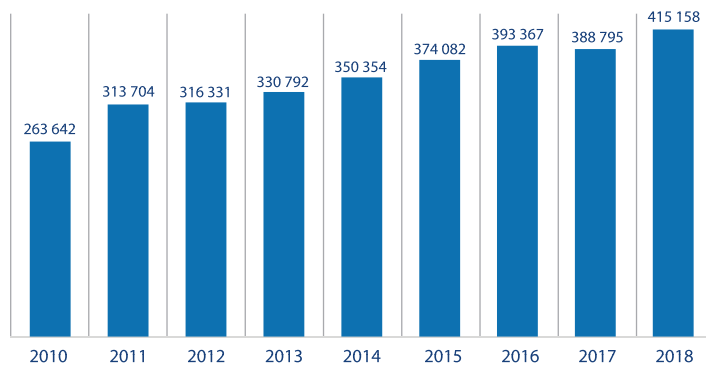
niowych, wzrastające zadłużenie i coraz większa liczba kredytobiorców. To powoduje, że ochrona konsumenta na rynku usług bankowych jest niezwykle ważnym elementem. W kontekście tej ochrony wiele zmian wnosi ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytowymi i agentami z 23 marca 2017 r., która weszła w życie z dniem 22 lipca 2017 roku.

Rysunek 2. Średnie kwoty kredytów mieszkaniowych udzielone w latach 2010–2018 (w tys. zł)



Źródło: Raport AMRON-SARFiN, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych oraz transakcjach nieruchomościami*, Związek Banków Polskich.

Rysunek 3. Całkowity stan zadłużenia z tytułu kredytów hipotecznych w latach 2010–2018 (w mld zł)



Źródło: Raport półroczny Biura Informacji Kredytowej KREDYT TRENDY.

3. Ochrona konsumenta na rynku usług finansowych

Rynek usług finansowych to jeden z głównych elementów systemu społeczno-ekonomicznego. W ostatnich latach uległ on licznym przeobrażeniom. Zmiany na rynku usług finansowych są rezultatem większej dostępności do instytucji finansowych, rozwojem elektronicznych kanałów dystrybucji usług finansowych, większej świadomości i wiedzy konsumenta w dziedzinie finansów oraz szeroko rozumianymi zmianami, które zaszły w sektorze bankowym¹⁸. Prężnie działające rynki finansowe są systemami dynamicznie zrównoważonymi dzięki skutecznie i efektywnie działającym instytucjom finansowym, a w szczególności systemowi powiązanych ze sobą pośredników. We współczesnej gospodarce mamy do czynienia z dużą liczbą oraz różnorodnością podmiotów funkcjonujących na rynkach finansowych¹⁹.

Aktywność konsumenta na rynku detalicznych usług finansowych wiąże się z wieloma zagrożeniami dla obydwóch stron transakcji. Klienta jako stronę transakcji na rynku usług finansowych można traktować jako istotny czynnik kształtujący rynek i generujący popyt²⁰. Duża ewolucja rynku usług bankowych, digitalizacja życia, zmiana zachowań konsumentów oraz ich potrzeb wpłynęła znacząco na podejście przedsiębiorstw bankowych i innych instytucji finansowych do klienta. Usługi bankowe cechują się znacznym ryzykiem ekonomicznym, ale też zagrożeniami dla klienta będącego uczestnikiem tego rynku. Jest to wynik wielu cech, poziomu trudności i skomplikowania usług bankowych, ich pakietyzacji oraz deficytu odpowiednio przekazywanych informacji²¹. Powyższe czynniki generują na rynku bankowym zagrożenia i problemy w zakresie ochrony konsumenta. Problemy dla klientów detalicznych rynku usług bankowych mogą wynikać z: niedoskonałości rynku, źle skonstruowanych modeli biznesu organizacji będących dostawcami usług bankowych, modeli sprzedaży czy systemu wynagrodzeń. To często prowadzi do zawierania przez klienta umów na produkty, z których jako nieprofesjonalny uczestnik rynku nie potrafi korzystać lub ich nie rozumie i – co gorsze – w wielu przypadkach ich nie potrzebuje²².

Ochrona konsumenta jest jednym z ważniejszych elementów prawa unijnego oraz wewnętrznych regulacji krajowych. Jej celem jest przeciwdziałanie powstającym zagrożeniom poprzez opracowanie odpowiedniego prawodawstwa oraz regulacji na szczeblu krajowym i międzynarodowym. Świadomi i lepiej chronieni konsumenci, z odpowiednim poziomem wiedzy finansowej, mogą wpływać pozytywnie

¹⁸ B. Świecka, *Konsument na rynku usług finansowych*, [w:] G. Rosa (red.), *Konsument na rynku usług*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2015, s. 198–204.

¹⁹ S. Smyczek, *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2012, s. 26–27.

²⁰ A. Niczyporuk, *Ochrona interesów konsumenta na rynku detalicznych usług bankowych w Polsce na tle Unii Europejskiej*, Wydawnictwo CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2018, s. 66.

²¹ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawa klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013, s. 30.

²² I. Czechowska, W. Zatoń, *Problemy klientów usług finansowych oraz ich uwarunkowania*, „Bank i Kredyt”, nr 49 (3), Warszawa 2018, s. 294–295.

na płynność rynków finansowych. Działalność instytucji finansowych w warunkach efektywnej ochrony konsumenta wzmacnia zaufanie konsumenta do tych instytucji²³. W modelu ochrony konsumenta istotna jest współpraca i wzajemne zależności pomiędzy: konsumentami, dostawcami produktów i usług finansowych oraz władzą (instytucjami, które rynek kontrolują i regulują). Co więcej, ochrona konsumentów usług finansowych powinna opierać się na zasadach: przejrzystości, wolnego rynku, dochodzenia roszczeń, zapewnienia prywatności oraz dostępu do edukacji finansowej²⁴. Polityka prokonsumencka ma na celu stymulowanie pożytecznych dla rynku i konsumenta zjawisk oraz zachowań, które pozwolą w pełni zaspokoić potrzeby i oczekiwania konsumenta, jednocześnie wzmacniając jego pozycję na rynku. Dlatego celem krajowej i unijnej polityki konsumenckiej jest zapewnienie ochrony interesów konsumenta²⁵. W prawodawstwie unijnym najistotniejszymi aktami prawnymi odnoszącymi się do ochrony konsumenta na rynku usług finansowych są²⁶:

- Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość (Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 321–329);
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością (Dz.U. L 267 z 10.10.2009, s. 7–17);
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych (Dz.U. L 173 z 12.6.2014, s. 349–496) – tzw. MiFID II;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (Dz.U. L 337 z 23.12.2015, s. 35–127) – tzw. PSD II;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki (Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66–92);
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 924/2009 z dnia 16 września 2009 r. w sprawie płatności transgranicznych we Wspólnocie (Dz.U. L 266 z 9.10.2009, s. 11–18).

Dyrektywa 2008/48/WE w sposób odmienny od obowiązujących do tej pory przepisów definiuje kwestie dotyczące ochrony konsumenta w obszarze umowy kredytu konsumenckiego. Dyrektywa zapewnia ochronę konsumenta w każdej fazie transakcji kredytowej. Reguluje ona relacje pomiędzy podmiotem profesjonalnym (kredytodawca) a konsumentem (kredytobiorca) oraz wdraża instrumenty ochro-

²³ B. Frączek, K. Mitrega-Niestrój, *Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe*, „Zeszyty Naukowe, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie”, nr 2 (938), 2015.

²⁴ Good Practices for Financial Consumer Protection, The World Bank, June 2012.

²⁵ M. Klimontowicz (red), *Bankowość dla praktyków, Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2018, s. 130.

²⁶ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawa...*, *op. cit.*, s. 74.

ny tego drugiego. Do najważniejszych zalicza się: obowiązek informacyjny wobec konsumenta wraz z niezbędnymi mu wyjaśnieniami, możliwość odstąpienia od zawartej umowy oraz bezwzględny obowiązek badania zdolności kredytowej konsumenta przez instytucję kredytującą²⁷. Kolejnym istotnym unijnym aktem prawnym harmonizującym rynek kredytowy państw członkowskich Unii Europejskiej jest dyrektywa 2014/17/UE. Jej celem jest zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa konsumentów zawierających umowy o kredyty związane z nieruchomościami. Gwarantować ma to przede wszystkim: obowiązek informacyjny wobec konsumenta, przejrzystość przekazów reklamowych, wyszkolony personel, regulacje na rynku pośredników kredytu hipotecznego, wdrożenie zasad sprzedaży wiązanej czy regulacje dotyczące kosztów kredytu i jego restrukturyzacji²⁸.

W Polsce problematyka praw konsumenta na rynku usług finansowych regulowana jest przepisami konstytucyjnymi, kodeksem cywilnym, ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów²⁹. Ponadto o ochronie konsumenta na rynku finansowym mowa jest w ustawie o kredycie konsumenckim z 12 maja 2011 roku i ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z 23 marca 2017 roku, które są następstwem dostosowania prawa krajowego do wymogów prawa wspólnotowego.

Ochrona konsumenta jest reakcją na problemy i nieprawidłowości na rynku finansowym. Realizowana jest na wszystkich etapach kredytowania i charakteryzuje się przede wszystkim przywilejami informacyjnymi³⁰. Z jednej strony ma za zadanie zabezpieczenie interesów nieprofesjonalnego uczestnika rynku (klienta) w stosunkach z instytucjami finansowymi. Z drugiej strony, jej zadanie jest bardziej strategiczne i odnosi się do zabezpieczenia całego systemu finansowego i nieprzerwanego funkcjonowania rynku usług finansowych³¹. Dobrze skonstruowany system finansowy powinien być przejrzysty, zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa oraz ochronę praw i interesów jego uczestników. Jednym z głównych elementów zapewniających ten stan jest nałożenie na przedsiębiorstwa działające w sektorze finansowym obowiązku informacyjnego. Dlatego można mówić o tworzeniu modelu ochrony konsumenta przez informację, który zakłada wyrównanie poziomu wiedzy między uczestnikami rynku a podmiotami profesjonalnymi poprzez doinformowanie (edukację, wypełnienie obowiązku informacyjnego) całego rynku i konsu-

²⁷ A. Puczek, *Wybrane mechanizmy ochrony konsumenta na gruncie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie umów o kredyt konsumencki*, *Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ*, numer 2(7), 2011, s. 65.

²⁸ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (http://g.ekspert.infor.pl/p/_dane/akty_pdf/EOL/2014/60/34.pdf#zoom=90 (dostęp: 28.08.2019)).

²⁹ M. Klimontowicz M. (red.), *Bankowość dla praktyków...*, *op. cit.*, s. 130.

³⁰ J. Koleśnik, *Bankowość...*, *op. cit.*, s. 112.

³¹ K. Waliszewski, *Rola doradcy finansowego w zapewnieniu skutecznej ochrony konsumenta na rynku usług bankowych*, „Finanse i Prawo Finansowe”, III (1), Łódź 2016, s. 122–123.

mentów³². Dostarczenie tych informacji jest potrzebne dla rozsądnego kształtowania zachowań konsumenckich. Ponadto jest to istotny element budowania relacji z klientem oraz zdobywania jego zaufania i lojalności³³.

Według raportu European Banking Authority z roku 2017 usługami bankowymi, które generują szkody dla konsumenta, są: kredyty hipoteczne, kredyty konsumencje, depozyty, rachunki związane z płatnościami i elektroniczne środki pieniężne³⁴.

4. Ustawa o kredycie hipotecznym a ochrona konsumenta

W dniu 22 lipca 2017 roku weszła w życie ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami. Ustawa w pełni określa³⁵:

- zasady i tryb zawierania umów o kredyt hipoteczny,
- prawa i obowiązki kredytodawcy, pośrednika kredytu hipotecznego i agenta w zakresie obowiązku informacyjnego przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny oraz w związku z jej zawarciem,
- skutki uchybienia przez kredytobiorcę w związku z nie wypełnieniem powyższego obowiązku,
- zasady i sposób nadzoru nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

Głównym celem nowej ustawy jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów na rynku kredytów hipotecznych, poprzez zagwarantowanie bardziej przejrzystego, skutecznego i konkurencyjnego rynku. Dla konsumenta ma to być realizowane poprzez zawieranie spójnych umów, dostarczanie odpowiedniej informacji na każdym etapie współpracy z klientem, co ostatecznie ma zniwelować asymetrię informacyjną pomiędzy kredytodawcą a kredytobiorcą³⁶. Wyższa jakość dostarczonej konsumentowi informacji może przełożyć się na lepsze zrozumienie procesu udzielania kredytu hipotecznego i lepszą znajomość tego typu produktu przez klientów, dzięki czemu uda się zmniejszyć liczbę skarg i reklamacji w zakresie produktów hipotecznych.

Ustawa określa dość precyzyjny zamknięty katalog podmiotów, które od 22 lipca 2017 roku mogą udzielać kredytów hipotecznych. Nie ma w nich miejsca dla instytucji pożyczkowych³⁷. Zgodnie z ustawą kredytodawcą mogą być: banki krajowe, oddziały banków zagranicznych, instytucje kredytowe prowadzące działalność

³² M. Marcinkowka, *Ochrona klientów banku poprzez informacje*, „Folia Oeconomica” 247, Łódź 2011, s. 6.

³³ *Ibidem*, s. 18.

³⁴ I. Czechowska, W. Zatoń, *Problemy klientów...*, *op. cit.*, s. 295.

³⁵ Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819, art. 1

³⁶ Komunikat KNF o wejściu w życie ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami https://www.knf.gov.pl/?articleId=57549&p_id=18 (dostęp: 25.03.2019).

³⁷ <https://www.lexagit.pl/nowa-ustawa-o-kredycie-hipotecznym-2017-zmiany-wprowadza/> (dostęp: 26.03.2019).

transgraniczną lub oddziały instytucji finansowych – w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, a także spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe³⁸. Z jednej strony ogranicza to gamę produktów zabezpieczonych hipotecznie, wykluczając z rynku instytucje niebankowe, ale z drugiej strony dodaje prestiżu tego typu produktom, udostępnianym tylko przez profesjonalnych uczestników rynku, jakimi są banki i SKOK-i. Ponadto, zgodnie z nowymi przepisami, umowa o kredyt hipoteczny może zostać zawarta tylko w walucie, w której konsument uzyskuje większość swoich dochodów³⁹. Wydaje się, że jest to rozwiązanie słuszne. Otrzymywanie wynagrodzenia w danej walucie obcej i płatność rat kredytowych w tejże walucie nie wymusza na kliencie wymiany złotych polskich na obcą walutę po niekorzystnym kursie. Zapobiega to sytuacjom, które spotkały kredytobiorców mających swoje zobowiązania we franku szwajcarskim. Co więcej, już w 2018 roku, zarówno wśród spraw prowadzonych przez Rzecznika Finansowego, jak i przez Bankowy Arbitraż Konsumencki, odnotowano znaczący spadek wniosków konsumentów dotyczących hipotecznych kredytów walutowych. Jednocześnie banki znacznie ograniczyły ofertę tego typu produktów, a część z nich w swojej ofercie nie ma kredytów hipotecznych w walucie obcej.

Mechanizm ochrony konsumenta wynikający z ustawy o kredycie hipotecznym podobny jest do tego, który stosowany jest w odniesieniu do kredytów konsumencyjnych. Skupia się on na ochronie konsumenta na etapie przedumownym i po zawarciu umowy oraz badaniu zdolności kredytowej przed udzieleniem kredytu. Najważniejsze prawa konsumentów zawarte w ustawie dotyczą dostępu do informacji, prawa do rzetelnej reklamy, możliwości odstąpienia od umowy kredytu, możliwości przedterminowej spłaty kredytu oraz jego restrukturyzacji. Artykuł 7. ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego wprowadza wiele zmian w zakresie informowania konsumenta o tego typu produktach. Już na etapie reklamowania i promowania kredytów hipotecznych, kredytodawca, pośrednik hipoteczny lub agent muszą zadbać o rzetelny, zrozumiały, widoczny oraz nie wprowadzający w błąd przekaz reklamowy. Szczęólnego znaczenia nabiera uwidocznienie – w takich sam sposób jak innych informacji – danych na temat rocznej rzeczywistej stopy oprocentowania (RRSO). Wszystkie parametry kredytu powinny być prezentowane na podstawie reprezentatywnego przykładu⁴⁰. Kredytodawca, pośrednik lub agent w swoich materiałach oraz w procesie współpracy z konsumentem muszą podać szczegółowe dane o ofercie, które pozwolą porównać dostępne możliwości na rynku i podjąć racjonalną decyzję. Powyższe informacje powinny zostać przekazane konsumentowi w formularzu informacyjnym⁴¹. Przepisy nakładają na kredytodawcę nowe obowiązki i wiele dodatkowych formal-

³⁸ Ustawa z dnia 23 marca 2017 o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819, art. 4.

³⁹ <https://finanse.uokik.gov.pl/chf/kalendarium/ustawa-o-kredycie-hipotecznym> (dostęp: 26.03.2019).

⁴⁰ <https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/ustawa-o-kredycie-hipotecznym-zmiany-od-22,115,0,2347635.html> (dostęp: 28.03.2019).

⁴¹ <https://www.lexagit.pl/nowa-ustawa-o-kredycie-hipotecznym-2017-zmiany-wprowadza/> (dostęp: 26.03.2019).

ności, które muszą być przez nich realizowane. Przekłada się to na dodatkową pracę pracownika banku, który w konsekwencji jest rozliczany z wypełnienia obowiązku ustawowego. Należy również zwrócić uwagę na koszty dostosowania reklam i materiałów banku do potrzeb ustawy. Ustawodawca zadbał jednak w ten sposób o pełną informację dla klienta. Wzmocnienie obowiązku informacyjnego i wskazanie jedyne go możliwego kredytodawcy jako banku może prowadzić do wyższej jakościowo specjalizacji rynku, co z kolei powinno przełożyć się na lepszą wiedzę konsumenta o kredycie hipotecznym, większe zaufanie względem niego i mniej negatywnych zjawisk związanych z udzielaniem kredytów hipotecznych.

Ustawa o kredycie hipotecznym nakłada również na kredytodawców obowiązek wydania decyzji o przyznaniu lub odmowie udzielenia kredytu hipotecznego w 21 dniu od momentu złożenia kompletnych dokumentów, co w przypadku części banku znacznie skraca proces kredytowy. Kredytobiorcy natomiast pozwalają dokładnie określić czas oczekiwania na decyzję i zaplanować dalsze kroki. Jeśli bank lub SKOK podejmie negatywną decyzję kredytową, zgodnie z ustawą musi poinformować o tym konsumenta. „Jeżeli kredytodawca odmówi konsumentowi udzielenia kredytu hipotecznego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych kredytodawcy, niezwłocznie przekazuje konsumentowi bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych lub zbiór danych, w których tego sprawdzenia dokonano” – art. 24.2.⁴²

Konstrukcja umowy kredytu hipotecznego zgodnie z ustawą ma również zapewniać ochronę kredytobiorcy. W porównaniu do ustawy Prawo bankowe, ustawa ta rozszerza zakres informacji, jakie powinny znaleźć się w umowie o kredyt hipoteczny. Podkreśla się, że kredytodawca musi zawrzeć w umowie następujące elementy⁴³:

- 1) opłaty i wszelkie koszty związane z udzieleniem kredytu hipotecznego;
- 2) całkowity koszt kredytu hipotecznego oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta określoną na dzień zawarcia umowy o kredyt hipoteczny;
- 3) zasady i koszty ustanowienia, zmiany lub wygaśnięcia zabezpieczeń i ubezpieczeń, w tym koszty ubezpieczenia spłaty kredytu hipotecznego i jego zakresu;
- 4) prawo konsumenta do częściowej i całkowitej spłaty kredytu hipotecznego przed terminem wraz z wiążącymi się z tym kosztami;
- 5) warunki, termin, sposób i skutki odstąpienia od umowy o kredyt hipoteczny przez konsumenta;
- 6) skutki niedotrzymania warunków umowy o kredyt hipoteczny, ze szczególnym uwzględnieniem kosztów wynikających z niedotrzymania terminów płatności;
- 7) sposób i warunki ustalania stopy procentowej, na podstawie której jest obliczana wysokość rat kapitałowo-odsetkowych;
- 8) dodatkowe warunki, kryteria i ograniczenia oraz wymagane dokumenty związane z kredytem hipotecznym, jeżeli jest on objęty wsparciem udzielanym ze środków publicznych.

⁴² Ustawa z dnia 23 marca 2017 o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819, art. 24.

⁴³ *Ibidem*, art. 29.

Wymogi dotyczące obowiązkowych zapisów w umowie kredytu hipotecznego odwołują się do modelowego sposobu ochrony konsumenta przy zawieraniu tego typu umów. Podobnie jak w ustawie o kredycie konsumenckim, tak i tutaj konsument dysponuje możliwością wcześniejszej spłaty zaciągniętego zobowiązania⁴⁴. Różnica między ustawą o kredycie hipotecznym a ustawą o kredycie konsumenckim polega na tym, że w przypadku kredytów hipotecznych kredytodawca ma możliwość pobrania od konsumenta rekompensaty, ale tylko w okresie 3 lat od uruchomienia kredytu, a jej wysokość: „nie może być większa niż wysokość odsetek, które byłyby naliczone od spłaconej przed terminem całości lub części kredytu hipotecznego w okresie roku od dnia faktycznej spłaty, ani większa niż 3% spłaconej kwoty kredytu hipotecznego” art.40.3.⁴⁵ Niewątpliwie jest to próba ograniczenia przychodów banków i możliwości naliczania im dodatkowych opłat. Jednakże, analizując dane w zakresie składanych wniosków do Rzecznika Finansowego i Arbitra Bankowego, należy zauważyć, że duża część wniosków dotyczy kwestii szeroko pojętych opłat oraz wcześniejszej spłaty kredytu. Co pokazuje, że powyższe kwestie stanowią poważny problem dla konsumenta i lepsza ich regulacji jest konieczna. Ponadto ustawa reguluje również kwestie cross sellingu, czyli sprzedaży wiązanej. Zakazuje łączenia kredytu hipotecznego z innymi produktami finansowymi. Sprzedaż wiązana będzie mogła być realizowana tylko na zasadzie dobrowolności. To klient ma ostatecznie decydować, czy będzie mu potrzebny dodatkowy produkt, który często jednak w praktyce bankowej obniża koszt kredytu. Ustawodawca w ten sposób próbuje ograniczyć przypadki missellingu⁴⁶. W praktyce banki nadal proponują kredytobiorcom dodatkowe produkty w postaci ubezpieczeń, kart kredytowych, stawiania dodatkowych wymogów związanych z zapewnieniem wpływu na ROR. Realizują to poprzez możliwość prezentowania oferty standardowej (bez produktów dodatkowych) i promocyjnej – z wykorzystaniem dodatkowych produktów bankowych, ale zapewniającej niższy koszt kredytu.

Nowym przywilejem konsumenta w świetle omawianej ustawy jest możliwość odstąpienia od kredytu hipotecznego. Tak jak w przypadku kredytu konsumenckiego, konsument może odstąpić od umowy nie podając przyczyn tego odstąpienia w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy. Daje to konsumentowi możliwość zmiany podjętej decyzji kredytowej lub wycofania się z podpisanej umowy⁴⁷. W odczuciu autora, dla osób, które odstępują od kredytu hipotecznego, niesie to za sobą wiele dodatkowych czynności związanych z odwróceniem lub zatrzymaniem biegu spraw notarialnych czy sądowych. Wymaga też zwrotu środków z uruchomionego kredytu.

⁴⁴ <http://pieniadzeiprawo.pl/ustawa-o-kredycie-hipotecznym-jakie-rozwiązania-wprowadza/> (dostęp: 29.03.2019).

⁴⁵ Ustawa z dnia 23 marca 2017 o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819, art. 40.

⁴⁶ Z ang. „chybiona sprzedaż” – sprzedaż produktu lub usługi, który nie odpowiada potrzebom klienta. Zjawisko charakterystyczne dla rynku usług finansowych i ubezpieczeniowych.

⁴⁷ Komunikat KNF o wejściu w życie ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami https://www.knf.gov.pl/?articleId=57549&p_id=18 (dostęp: 25.03.2019).

tu, które nie trafiają najczęściej do kredytobiorcy, tylko do wcześniejszego właściciela nieruchomości lub dewelopera.

Kolejnym instrumentem ochrony konsumenta wynikającym z ustawy o kredycie hipotecznym jest restrukturyzacja zadłużenia. Prawo do restrukturyzacji zobowiązania oraz innych form ugody klienta z bankiem jest jednym z ważniejszych czynników jego ochrony. W ustawie o kredycie hipotecznym restrukturyzacja jest definiowana jako mechanizm, który może zastosować kredytobiorca w sytuacji zaistnienia problemów ze spłatą kredytu hipotecznego. W przypadku, kiedy bank odnotował opóźnienie w spłacie kredytu, wzywa konsumenta do spłaty, przy czym termin nie może być ustawowo krótszy niż 14 dni. Klient po otrzymaniu wezwania dysponuje możliwością złożenia wniosku o restrukturyzację zadłużenia, o czym bank musi też poinformować klienta w wezwaniu do spłaty⁴⁸. Jeśli bank uzna, w wyniku analizy sytuacji konsumenta (kredytobiorcy), że taka restrukturyzacja może nastąpić, to można wówczas przeprowadzić działania restrukturyzacyjne. Konsument w wyniku restrukturyzacji kredytu może uzyskać np. czasowe zawieszenie spłaty lub wydłużenie okresu kredytowania. Wprowadzając możliwość restrukturyzacji, ustawodawca uznał, że egzekucja z nieruchomości jest ostatecznością⁴⁹. Niestety, bank może wydać negatywną decyzję w sprawie restrukturyzacji kredytu i chcieć odzyskać swoją należność. Wówczas o powodach odmowy musi poinformować klienta w formie pisemnej. Ale zgodnie z art. 35.1 tejże ustawy bank: „przed podjęciem czynności zmierzających do odzyskania należności, umożliwi konsumentowi sprzedaż kredytowanej nieruchomości w okresie nie krótszym niż 6 miesięcy”⁵⁰. Zatem okres procesu restrukturyzacji chroni konsumenta przed niebezpiecznymi posunięciami ze strony banku, nie pozwalając na wypowiedzenie umowy. Niewątpliwie jest to dobre rozwiązanie dla konsumenta, który w czasie trwania zobowiązania kredytowego może znaleźć się w trudnej sytuacji finansowej i tego typu możliwość daje mu szansę ochrony swojego mienia i czas na znalezienie korzystnego dla siebie rozwiązania. Niestety, dla banków tego typu sytuację będą piętroszki salda zobowiązań niespłacanych, przez co wskaźnik przeterminowań na kredytach hipotecznych może rosnąć.

Warto również zaznaczyć, że ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytowymi i agentami nakłada na Komisję Nadzoru Finansowego nowe zadania w postaci tworzenia rejestru pośredników kredytu hipotecznego. KNF staje się organem pełniącym nadzór nad pośrednikami kredytowymi i agentami. Aby zapewnić jak najwyższą jakość procesu kredytowego oraz wysokie standardy pośrednictwa kredytowego, wprowadzono wymóg uzyskania zezwolenia na tego typu działalność (wydawanego przez KNF) oraz szkolenia personelu. Dla

⁴⁸ <https://www.rklegal.pl/index.php?/nowa-ustawa-o-kredycie-hipotecznym--czy-trudniej-bedzie-dochodzic-roszczen-zabezpieczonych-hipoteka-> (dostęp: 29.03.2019).

⁴⁹ B. Wyżykowski, *Zasady restrukturyzacji zadłużenia na podstawie ustawy o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny”, nr 6(7), 2018.

⁵⁰ Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819, art. 35.

instytucji kredytowych jest to generowanie dodatkowych kosztów oraz ograniczenie ich rentowności. Zgodnie z ustawą kredytodawca musi zapewnić powiązanym pośrednikom, agentom i ich pracownikom szkolenie z zakresu opracowania, oferowania i zawierania umów o kredyt hipoteczny oraz pośrednictwa w świadczeniu usług dotyczących kredytu hipotecznego i związanych z nim usług doradczych⁵¹. Te ostatnie świadczone mogą być tylko przez kredytodawcę, pośrednika kredytu hipotecznego oraz agenta. Ustawa ogranicza również możliwość używania określeń „doradca” i „doradztwo”, szczególnie przez instytucje powiązane z kredytodawcą, pośrednikiem lub agentem. Nakłada również na te podmioty, które mogą takie usługi świadczyć, dodatkowe obowiązki oraz zadania. Kredytodawca, pośrednik kredytu hipotecznego oraz agent świadczący usługi doradcze mają obowiązek przedstawić konsumentowi co najmniej 3 oferty umów o kredyt hipoteczny łącznie z formularzami informacyjnymi oraz rekomendować takie rozwiązanie, które jest najbliższe potrzebom oraz sytuacji finansowej i osobistej konsumenta. Ustawa nakłada na podmioty świadczące usługi doradcze obowiązek kierowania się w swojej działalności najlepszym interesem klienta⁵².

Podsumowanie

Obecny rynek detalicznych usług finansowych charakteryzuje się dużą różnorodnością w zakresie produktów i instrumentów finansowych, a także szerokimi możliwościami ich dystrybucji. Szczególnie dotyczy to sektora usług bankowych. Konsument na tym rynku odznacza się coraz większą wiedzą. Mimo to jego funkcjonowanie w sektorze finansowym nadal wymaga troski ze strony organów nadzorczych (szczególnie Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Rzecznika Finansowego), które powinny zapewnić konsumentowi skuteczną i efektywną ochronę. Realizowane jest to zwykle w formie rekomendacji lub nowych przepisów prawnych, jak np. ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

Z analizy i prezentacji zmian oraz instrumentów ochrony konsumenta zawartych w ustawie o kredycie hipotecznym wnioskować można, że w stopniu większym niż dotychczas zabezpiecza ona interesy konsumenta. Wiele kwestii zostało uregulowanych i wdrożonych przez banki na rynku kredytów hipotecznych, żeby wypełnić obowiązek ustawowy. Z drugiej strony dla przeciętnego konsumenta wprowadzone zmiany to jeszcze bardziej skomplikowane i częściowo niejasne przepisy i procedury. Ostateczne efekty wdrożonych zmian poznamy za kilka lat, i wtedy będziemy w stanie rzetelnie ocenić ich znaczenie dla rynku kredytów hipotecznych i konsu-

⁵¹ Komunikat KNF o wejściu w życie ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami https://www.knf.gov.pl/?articleId=57549&p_id=18 (dostęp: 25.03.2019).

⁵² <https://www.otodom.pl/wiadomosci/prawo/nowe-wymogi-wobec-bankow-posrednikow-i-agentow-w-zakresie-udzielania-kredytow-hipotecznych-id7172.html> (dostęp: 28.08.2019).

menta. Część konsumentów może jeszcze nie być świadoma owych zmian oraz nie mieć odpowiedniej wiedzy w tym zakresie.

Wydaje się jednak, że wdrożenie rozwiązań zawartych w ustawie o kredyt hipotecznych było dla rynku kredytów hipotecznych potrzebnym działaniem, chociażby ze względu na coraz większe zainteresowanie tego typu produktami przez konsumenta. Co więcej, rozwiązania te uzupełniają i dookreślają model ochrony konsumenta na rynku finansowym. W opinii autora ten akt prawny wprowadził wiele istotnych zmian, które dodatkowo zabezpieczają interesy konsumenta na rynku usług bankowych, szczególnie w zakresie starania się o kredyt hipoteczny, w aspekcie informacyjnym, w przebiegu procesu kredytowego, kontekście zabezpieczeń w umowie kredytowej czy, ostatecznie, w procesie obsługi uruchomionego zobowiązania.

Bibliografia

Wydawnictwa zwarte

Czechowska I., Zatoń W., *Problemy klientów usług finansowych oraz ich uwarunkowania*, „Bank i Kredyt”, nr 49 (3), Warszawa 2018.

Frączek B., Mitreğa-Niestrój K., *Regulacyjno-instytucjonalne ramy ochrony konsumentów usług finansowych – wybrane doświadczenia międzynarodowe*, Zeszyty Naukowe, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, nr 2 (938), 2015.

Gostomski E., Fiedziuk L., Śliwińska M., *Przewodnik Bankiera. Vademecum wiedzy o bankowości*, Wydawnictwo BODie, Poznań 2017.

Główka G., *Instrumenty finansowe a rynek mieszkaniowy*, [w:] *Problemy rozwoju miast*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2009.

Główka G., *Mieszkaniowy kredyt hipoteczny w Polsce*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa 2010.

Karwowska M., *Czynniki wpływające na atrakcyjność kredytu hipotecznego – analiza empiryczna*, „Finanse i Prawo Finansowe”, nr 2, Łódź 2014.

Klimontowicz M. (red.), *Bankowość dla praktyków, Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2018.

Koleśnik J., *Bankowość detaliczna*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2016.

Marcinkowka M., *Ochrona klientów banku poprzez informacje*, „Folia Oeconomica”, 247, Łódź 2011.

Niczyporuk A., *Ochrona interesów konsumenta na rynku detalicznych usług bankowych w Polsce na tle Unii Europejskiej*, Wydawnictwo CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa 2018.

Pastuszka A., *Kreacja ryzyka kredytu hipotecznego w zarządzaniu*, Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej, Zarządzanie, nr 18, Częstochowa 2015.

Puczko A., *Wybrane mechanizmy ochrony konsumenta na gruncie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie umów o kredyt konsumencki*, Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ, numer 2(7), 2011.

Reksa Ł., Zaleska J., *Prosta droga do kredytu na własne „M”. Poradnik klienta usług finansowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012.

Rutkowska-Tomaszewska E., *Ochrona prawa klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013.

Sitek M., *Bankowość hipoteczna i rynek nieruchomości*, Wydawnictwo Key Text, Warszawa 2010.

Smyczek S., *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Wydawnictwo Placet, Warszawa 2012.

Świecka B., *Konsument na rynku usług finansowych*, [w:] G. Rosa (red.), *Konsument na rynku usług*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2015.

Waliszewski K., *Rola doradcy finansowego w zapewnieniu skutecznej ochrony konsumenta na rynku usług bankowych*, „Finanse i Prawo Finansowe”, III (1), Łódź 2016.

Artykuły prasowe i okolicznościowe

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010.

Raport półroczny Biura Informacji Kredytowej, KREDYT TRENDY, Warszawa 2018.

Raport AMRON-SARFiN, *Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych oraz transakcjach nieruchomościami*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2019.

Sprawozdania Rzecznika Finansowego za lata 2016–2018.

Sprawozdania z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego za lata 2009–2018.

The World Bank, *Good Practices for Financial Consumer Protection*, June 2012.

Dokumenty prawne

Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. *dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość*, Dz.U. L 271 z 9.10.2002.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. *w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością*, Dz.U. L 267 z 10.10.2009.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. *w sprawie rynków instrumentów finansowych*, Dz.U. L 173 z 12.6.2014.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. *w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego*, Dz.U. L 337 z 23.12.2015.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. *w sprawie umów o kredyt konsumencki*, Dz.U. L 133 z 22.5.2008.

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 924/2009 z dnia 16 września 2009 r. w sprawie płatności transgranicznych we Wspólnocie, Dz.U. L 266 z 9.10.2009.

Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz.U. 2017 poz. 819.

Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, Dz.U. 2019 poz. 1083.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, Dz.U. 2018 poz. 2187.

Materiały internetowe

Komunikat KNF o wejściu w życie ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami https://www.knf.gov.pl/?articleId=57549&p_id=18 (dostęp: 25.03.2019).

Wyżykowski B., *Zasady restrukturyzacji zadłużenia na podstawie ustawy o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami*, Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2018, nr 6(7).

https://www.wsjp.pl/do_druku.php?id_hasla=25686&id_znaczenia=0 (dostęp: 19.03.2019).

<https://www.lexagit.pl/nowa-ustawa-o-kredycie-hipotecznym-2017-zmiany-wprowadza/> (dostęp: 26.03.2019).

<https://finanse.uokik.gov.pl/chf/kalendarium/ustawa-o-kredycie-hipotecznym> (dostęp: 26.03.2019).

<https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/ustawa-o-kredycie-hipotecznym-zmiany-od-22,115,0,2347635.html> (dostęp: 28.03.2019).

<https://www.morizon.pl/blog/ustawa-o-kredycie-hipotecznym/> (dostęp: 28.03.2019).

<http://pieniadzeiprawo.pl/ustawa-o-kredycie-hipotecznym-jakie-rozwiazania-wprowadza/> (dostęp: 29.03.2019).

<https://www.rklegal.pl/index.php?/nowa-ustawa-o-kredycie-hipotecznym--czy-trudniej-bedzie-dochodzic-roszczen-zabezpieczonych-hipoteka-> (dostęp: 29.03.2019).

<https://www.otodom.pl/wiadomosci/prawo/nowe-wymogi-wobec-bankow-posrednikow-i-agentow-w-zakresie-udzielania-kredytow-hipotecznych-id7172.html> (dostęp: 28.08.2019).