

## **Finansowanie nieruchomości za pomocą kredytu bankowego wobec braku stabilności finansowej a problem bezpieczeństwa konsumenta**

### **1. Uwagi wstępne**

Pozyskanie nieruchomości w gospodarce rynkowej po mimo wykorzystania środków własnych i oszczędności bardzo często dokonuje się dzięki kredytowi bankowemu. Przedmiotem tego opracowania będzie analiza kredytów finansujących nieruchomości w Polsce. Autorka podejmie próbę odpowiedzi na pytanie: jak kształtują się tendencje na tym rynku w ostatnich kilku latach, czy widoczne są na nim skutki braku stabilności, a także czy tworzone są sprzyjające warunki dla funkcjonowania konsumentów.

Przy okazji wzrostu akcji kredytowej można zauważyć, z jednej strony, że tworząc dodatkowy popyt kredyt jest czynnikiem wzrostu gospodarczego, może być instrumentem stabilizującym i dynamizującym rozwój gospodarczy oraz społeczny kraju, ale z drugiej strony rosnące zadłużanie gospodarstw domowych, może rodzić zagrożenie niewypłacalności i wynikających stąd problemów natury społecznej oraz makroekonomicznej. Finansowanie nieruchomości kredytem bankowym zostanie, zatem ukazane w świetle bezpieczeństwa konsumenta, narażonego między innymi na: wysokie stopy procentowe, nadmierne zabezpieczenia i rygorystyczne procedury bankowe oraz brak dostępu do rzetelnej informacji.

### **2. Bezpieczeństwo konsumenta**

Konsument w świetle kodeksu cywilnego jest definiowany zgodnie z 22 artykułem, jako osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową<sup>1</sup>. Konsumenti występują wtedy, gdy jako osoby prywatne wchodzi w relacje prawne z przedsiębiorcami-profesjonalistami np. bankowymi usługodawcami. Konsumenti stanowią słabszą stronę rynku wobec profesjonalnych usługodawców. Ze względu na tę asymetrię wymagają ochrony, w tym celu tworzony jest system ochrony konsumenta zbudowany z regulacji prawnych oraz odpowiednich instytucji, takich jak te o charakterze publicznym, np.: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenta, czy Arbiter Bankowy, Rzecznik Ubezpieczonych, oraz

---

<sup>1</sup> Kodeks Cywilny z dnia 27.07.2006, Dz. U. nr 141, poz. 1176.

organizacje pozarządowe – np.: Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Polska Zielona Sieć. O docenianiu powagi problematyki ochrony praw konsumenta świadczy między innymi fakt, że w marcu 2009 r. w Polsce obchodzono dziesiątą rocznicę funkcjonowania instytucji Rzecznika Konsumenta, która zbiegła się ze Światowym Dniem Konsumenta, zwanym również Światowym Dniem Ochrony Praw Konsumenta<sup>2</sup>. 15 marca w Unii Europejskiej jest obchodzony jako Europejski Dzień Konsumenta<sup>3</sup>. Ustanowienie takiej daty łączyło się z 21 rocznicą przemówienia prezydenta Stanów Zjednoczonych, Johna Kennedy’ego wygłoszonego w Kongresie USA (15 marca 1962 r.), podczas którego powiedział, [...] *jeśli konsument nie jest w stanie dokonać wyboru na podstawie posiadanych informacji, to jego pieniądź przestaje mieć wartość, [...] a interes narodowy na tym cierpi* oraz sformułował cztery podstawowe prawa konsumentów: do informacji, do wyboru, do bezpieczeństwa i do reprezentacji<sup>4</sup>.

Ochrona konsumentów należąca do polityki konsumenckiej znajdowała odzwierciedlenie we wprowadzanych programach i planach europejskich. Celem polityki ochrony konsumentów w gospodarce rynkowej było umacnianie pozycji konsumenta oraz ochrona jego interesów w relacjach z profesjonalnymi usługodawcami. W ramach podstawowego katalogu praw konsumenckich w pierwszym programie europejskim, uruchomionym w 1975 r. i kontynuowanym w następnych, również w strategii polityki konsumenckiej na lata 2007–2013 znalazły się: prawo do ochrony interesów ekonomicznych i prawo do informacji i edukacji<sup>4</sup>, co oznacza zapewnienie dostępu do usług o jakości odpowiadającej ich cenom oraz zapewnienie rzetelnej informacji, umożliwiającej dokonywanie racjonalnych wyborów zgodnie z indywidualnymi potrzebami. Jest to również prawo do zapewnienia konsumentom ochrony przed nadużywaniem pozycji silniejszego usługodawcy. Powyższe prawa są realizowane poprzez zakazy stosowania nieuczciwej konkurencji, zakazy narzucania niekorzystnych warunków umów, zakazy stosowania nadmiernie wygórowanych cen, nierzetelnych praktyk marketingowych oraz dążenie do poprawy jakości usług<sup>5</sup>. W przypadku realizacji tych praw zwraca się uwagę na ceny, kredyty konsumenckie oraz niedozwolone klauzule umowne stosowane w umowach z konsumentami. Ze względu na nierównowagę między konsumentem a usługodawcą wskazuje się na obowiązek przekazywania informacji o usługach w sposób uczciwy, rzeczowy i kompetentny. Do obowiązków informacyjnych została włączona również informacja o procedurach dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji.

Zakres ochrony konsumentów w Polsce został poszerzony w wyniku integracji z Unią Europejską o następujące regulacje:

- Ustawa o ochronie konsumenta i konkurencji,
- Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzaną przez produkt niebezpieczny,
- Ustawa o kredycie konsumenckim.

---

<sup>2</sup> (-) *Światowy Dzień Konsumenta*, Newsletter ECK 2009/2, s. 1.

<sup>3</sup> A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 2005, s. 54.

<sup>4</sup> E. Deards, S. Hargreaves, *European Union Law*, Blackstone Press, Oxford 2001; *Historia europejskiego prawa konsumenckiego*, ECK, [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

<sup>5</sup> U. Grzega, *Ochrona interesów konsumentów w Polsce w świetle obowiązujących przepisów prawa*, [w:] *Ochrona interesów konsumentów w Polsce w aspekcie integracji europejskiej*, E. Kieźel (red.), Difin, Warszawa 2007, s. 107; M. Śliwińska, *Polityka ochrony konkurencji i konsumenta*, [w:] *Kompendium wiedzy o Unii Europejskiej*, E. Małuszyńska, B. Gruchman (red.), PWN, Warszawa 2005, s.164.

Problematyka ochrony praw konsumentów występuje także na rynku usług bankowych. Jednym z segmentów tego rynku, który w Polsce dynamicznie się rozwija, jest rynek kredytowania nieruchomości. (Według stanu na koniec czerwca 2008 r., roczna stopa przyrostu należności z tytułu kredytów na nieruchomości mieszkaniowe w Polsce wynosiła 43%, zaś w strefie euro 5.9%, był to więc jeden z wyższych wzrostów wśród krajów UE<sup>6</sup>). Głównymi kredytobiorcami tego rynku były osoby prywatne.

### 3. Finansowanie nieruchomości kredytem bankowym w Polsce

Nieruchomości w Polsce są finansowane przez banki uniwersalne, do których należy większa część rynku (w latach 2006–2008 odpowiednio: 96,7%, 97,4%, 97,4%) oraz banki hipoteczne. Po mimo uchwalenia ustawy o bankach hipotecznych i o listach zastawnych w 1997 r. rynek finansowania nieruchomości przez system bankowy w Polsce w latach 2005–2008 był bardzo skoncentrowany, ponieważ dominowały na nim trzy duże banki o charakterze uniwersalnym, posiadające wiele oddziałów funkcjonujących na terenie całego kraju, do których należało w latach 2005–2008 odpowiednio: od 50, 47,3, 41 i do 38% udziału w rynku. Były to: PKO BP<sup>7</sup>, PEKAO SA i Bank Millennium SA. Oprócz wyżej wymienionych duże znaczenie miały również: BRE Bank SA, GE Money Bank SA, Kredyt Bank SA. Na polskim rynku funkcjonowały jedynie trzy banki hipoteczne o stosunkowo małym udziale w rynku w latach 2005–2008 odpowiednio: od około 6% 3,5%, 3% do 2,26%. Domenę tych banków stanowiło kredytowanie nieruchomości niemieszkaniowych, wyrażone głównie w walutach obcych (przykładowo w 2005 r. stanowiły one około 71%, w 2006 – 78%), natomiast głównymi klientami tych banków były przedsiębiorstwa (w 2006 – udział tej grupy klientów wynosił 73,2%). Banki hipoteczne działające w Polsce to: BRE Bank Hipoteczny SA (otrzymał zezwolenie na utworzenie w 1999), BPH Bank Hipoteczny SA (otrzymał zezwolenie w 1999) oraz Śląski Bank Hipoteczny SA (zezwoenie w 2001). Natomiast czwarty bank hipoteczny Nykredit Bank Hipoteczny SA został przekształcony w oddział instytucji kredytowej.

Na polskim rynku występował wciąż niezaspokojony popyt na nieruchomości mieszkaniowe<sup>8</sup>. Wzrost popularności kredytów mieszkaniowych w ciągu kilku ostatnich lat w Polsce (także w innych krajach) wynikał przede wszystkim ze spadku stóp procentowych mających odzwierciedlenie w cenach oraz dodatkowych zachęt ze strony kredytodawców. Był także rezultatem obaw kredytobiorców przed podwyżką podatku VAT na usługi i materiały budowlane, czy np. wynikiem oczekiwania na wzrost cen nieruchomości po wejściu Polski do UE. Banki podejmowały wiele działań w ramach ofert i promocji, aby pozyskać klienta na tym

---

<sup>6</sup> *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2008*, Komisja Nadzoru Bankowego, Warszawa 2008, s.12.

<sup>7</sup> Udział PKO BP w rynku kredytów na nieruchomości wynosił w latach 2005–2008 odpowiednio: 27.8, 25.3, 22 i 20%, co oznacza, że PKO BP wciąż dominuje na tym rynku ale jego dominacja zmniejsza się (por. *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2005–2007*, Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, Warszawa 2005–2007).

<sup>8</sup> Według GUS klimat koniunktury w budownictwie, według stanu na koniec czerwca 2008 r., był oceniany pozytywnie ze względu na pozytywne oceny bieżącego portfela zamówień, produkcji budowlano-montażowej i sytuacji finansowej przedsiębiorstw. *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2008*, Komisja Nadzoru Bankowego, Warszawa 2008, s. 12.

rynku. Kredytowaniem nieruchomości zajmowały się zarówno banki duże jak i średnie. Te ostatnie, chcąc być konkurencyjne, oferowały niskie ceny albo rezygnowały z pobierania prowizji, jak np. BOŚ SA, czy Fortis Bank SA. Kolejne ułatwienie dla klientów stanowiło wydłużanie maksymalnego okresu kredytowania, nawet do 30 i więcej lat, udzielanie kredytu na 100 i więcej procent wartości nieruchomości, darmowa wycena rzeczoznawcy, promocje w rodzaju *pierwszy rok bez odsetek*, czy możliwość nawet 3 letniej karencji w spłacie. Klika banków: mBank SA, Multibank SA, Pekao SA, ING SA PKO BP zastosowało nowatorską metodę spłacania hipoteki – bilansowanie, czyli tzw. offset. Do rachunku kredytowego był wtedy dołączany drugi. Pieniądze, które klient na nim trzymał nie były zamrożone (można je było w każdej chwili wypłacić), ale tak długo, jak je tam przechowywano, zmniejszały kwotę zadłużenia. Pozwalało to klientom oszczędzać na odsetkach.

Wśród kredytów finansujących nieruchomości dominowały te, które były udzielane w walutach obcych, (zwłaszcza we CHF i EUR). W latach 2005–2008 stanowiły one odpowiednio: 51, 58, 51 i 50% wolumenu ogółem). Kredyty te cieszyły się popularnością na rynku, ponieważ były tańsze ze względu na wysokość oprocentowania na rynku międzybankowym, a także ze względu na niższe dochody kredytobiorcy akceptowane przez bank, niż w przypadku kredytu złotówkowego. Jednak z tymi kredytami wiązało się większe ryzyko, ponieważ do zagrożenia związanego z możliwością wzrostu stóp procentowych dochodziło jeszcze ryzyko zmiany kursu waluty. W tym przypadku banki narażone są na konieczność tworzenia wyższych odpisów, co obciąża ich wyniki finansowe. Ponadto ryzyko łączące się z kredytami walutowymi wynika z faktu, że gospodarstwa domowe nie uzyskują wynagrodzenia w walutach obcych. Zabezpieczanie banków przed tym ryzykiem polegało na udzielaniu niższego kredytu, niż to wynikało z możliwości kredytobiorcy, analizowaniu odporności sytuacji finansowej kredytobiorcy na ewentualną deprecjację złotego, stosowaniu bezpiecznej relacji wartości kredytu do wartości nieruchomości (Loan to Value – LTV) oraz oferowaniu możliwości przewalutowania kredytu lub oferowaniu instrumentów zabezpieczających przed ryzykiem walutowym<sup>9</sup>.

Należności z tytułu kredytów na nieruchomości były przeważnie zabezpieczone hipoteką, co wynikało z długoterminowego charakteru tych kredytów. Analizując ich jakość można zauważyć, że w latach 2005–2008 udział zagrożonych należności brutto z tytułu kredytów mieszkaniowych ogółem wynosił odpowiednio: 5.8, 4.71, 2.9 i 2.0%, przy czym udział kredytów zagrożonych, wyrażony w walutach obcych, był niższy niż udział kredytów zagrożonych wyrażony w złotych. Analitycy z GINB łączyli dobrą jakość tego portfela kredytowego z faktem, że był on stosunkowo młody, ponieważ w większości (około 70% portfela) były to kredyty, które zostały udzielone w ciągu ostatnich kilku lat. Wyższą jakością kredytów charakteryzowały się należności od osób prywatnych, niż przedsiębiorstw (w latach 2006–2008 należności zagrożone w grupie kredytów mieszkaniowych udzielanych przez banki uniwersalne stanowiły: 2.2% wobec osób prywatnych i 13.8% należności przedsiębiorstw w 2006 r., w następnym roku odpowiednio: 1.4% i 8.3%, natomiast w 2008 r.: 1.1% i 5.4%). Problemy ze zbyciem nieruchomości przez deweloperów, które miały miejsce w 2008 r., znalazły odzwierciedlenie w jakości należności od tej grupy bankowych klientów. Kredyty zagrożone stanowiły w tym przypadku 8.8% wolumenu, ale ich

---

<sup>9</sup> *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2005–2007*, Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, Warszawa 2005–2007 oraz *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2008*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2008.

znaczenie było niewielkie, ponieważ stanowiły one jedynie 2.3% należności banków z tytułu kredytów na finansowanie nieruchomości ogółem<sup>10</sup>.

Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, dokonujący w latach 2005–2007 analizy finansowania nieruchomości przez banki w Polsce, zwracał uwagę na następujące szanse i zagrożenia łączące się z funkcjonowaniem tego rynku<sup>11</sup>: powiększający się wciąż popyt na kredyty finansujące nieruchomości (zwłaszcza nieruchomości mieszkaniowe), niewykorzystany potencjał wzrostu aktywności banków hipotecznych, postępującą komputeryzację systemu ksiąg wieczystych, której celem było usprawnienie postępowania wieczysto-księgowego i eliminacja długiego okresu oczekiwania. Natomiast zagrożenia łączyły się przede wszystkim ze znacznym udziałem należności z tytułu kredytów na finansowanie nieruchomości w należnościach ogółem od sektora niefinansowego, który w latach 2005–2008 wynosił odpowiednio: od 24, 29, 34.3, do 37.7%, co wiązało się z ryzykiem spadku wartości zabezpieczeń i jego istotnym wpływem na kondycję sektora bankowego w Polsce.

Kolejne zagrożenie dotyczyło finansowania długoterminowych kredytów na nieruchomości (około 60 % kredytów udzielono na okres powyżej 10 lat) ze źródeł o krótkich okresach wymagalności, które stanowiły głównie depozyty, ponieważ ze względu na niski poziom rozwoju banków hipotecznych finansowanie papierami wartościowymi zabezpieczonymi hipoteką było ograniczone.

Występowała również obawa przed spadkiem cen nieruchomości, które w Polsce i w innych krajach w ciągu ostatnich kilku lat (2004–2007) dynamicznie rosły, bez względu na lokalizację, wiek i standard nieruchomości, co wynikało z niedostatecznej podaży na rynku. Wzrostowi cen na rynku pierwotnym towarzyszył również wzrost cen na rynku wtórnym. W tym przypadku podkreślano fakt, że zadłużenie gospodarstw domowych z tytułu kredytów na nieruchomości mieszkaniowe oraz ceny nieruchomości rosły o wiele szybciej, niż przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej, co mogło oznaczać zmniejszenie liczby potencjalnych kredytobiorców, którzy będą spełniać wymogi związane z pozyskaniem kredytu. Reakcja banków na wzrost ograniczeń po stronie kredytobiorców polegała na wydłużaniu okresu kredytowania, obniżaniu standardów oceny zdolności kredytowej np. poprzez ustalanie minimalnego kosztu utrzymania na członka gospodarstwa domowego na bardzo niskim poziomie<sup>12</sup>.

W 2008 r. sytuacja zmieniła się. I tak w badaniach ankietowych EBC banki wskazywały na zaostrzenie standardów kredytowych, które polegało na zastosowaniu środków pozacenowych, czyli obniżaniu wskaźnika LTV, podnoszeniu wymogów zdolności kredytowej<sup>13</sup>. Również w Polsce nastąpiło zaostrzenie polityki kredytowej, poprzez podnoszenie marż kredytowych, zwiększenie pozaodsetkowych kosztów kredytu i zastosowanie wymagania udziału własnego w inwestycji.

Zwracano również uwagę na ostrożne ustalanie wartości nieruchomości przyjmowanych jako przedmiot zabezpieczenia spłaty kredytu oraz na jakość wycen, oceniając je, jako nieprecyzyjne ze względu na brak odpowiednich baz danych, a także mając na uwadze fakt, że była to wartość rynkowa, czyli cena możliwa aktualnie do uzyskania na rynku. W celu

---

<sup>10</sup> Tamże s. 48.

<sup>11</sup> *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2005–2007*, Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, Warszawa 2005–2007.

<sup>12</sup> Tamże s. 10.

<sup>13</sup> *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce 2008*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2008, s. 10.

minimalizowania tego ryzyka kredytów hipotecznych od lipca 2006 r. zaczęła obowiązywać Rekomendacja S wydana przez KNB, dotycząca dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytów zabezpieczonych hipotecznie.

#### **4. Brak stabilności finansowej a zagrożenia interesu konsumenta usług bankowych**

Rozwój sytuacji w zakresie kredytów hipotecznych w USA miał wpływ na sytuację na rynkach finansowych. Tani kredyt od 2001 r. i wzmożona konkurencja, mająca wpływ na obniżanie wymogów kredytowania, spowodowały ich znaczny przyrost. Refinansowanie akcji kredytowej dokonywane było przez emisje papierów wartościowych opartych na kredytach hipotecznych. Seria podwyżek stóp procentowych od 2004 r. wpłynęła na masowe zaprzestanie spłat przez kredytobiorców kredytów hipotecznych, obligacje hipoteczne straciły swoją wartość, co wpłynęło na upadek funduszy hedgingowych. Kryzys amerykańskiego rynku hipotecznego zaczął przenosić się na inne rynki i kraje<sup>14</sup>, miał również wpływ na notowania akcji koncernów budowlanych.

W sytuacji kryzysu finansowego z jednej strony banki podejmują różnego rodzaju działania, aby nie ponosić strat. Z drugiej strony konsumenci powinni być bardziej ostrożni w relacjach z tymi profesjonalnymi usługodawcami. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał oceny wzorców umownych kredytów hipotecznych w zakresie występowania treści, które mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu kodeksu cywilnego oraz których wykorzystanie stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów<sup>15</sup>. W tym raporcie na podstawie analizy wzorców umów kredytu hipotecznego stosowanych przez banki wskazano na wiele problemów łączących się z postanowieniami dotyczącymi opłat i prowizji, jak np.: wskazanie kwot minimalnych bez sprecyzowania kwot maksymalnych, kumulację kosztów związanych ze wcześniejszą spłatą kredytu, przewalutowaniem i zmianą stopy oprocentowania oraz związanych z wcześniejszą spłatą kredytu i wypowiedzeniem umowy z tytułu niewłaściwego wykonania umowy przez kredytobiorcę, pobieranie prowizji za podwyższone ryzyko po ustanowieniu hipoteki, pobieranie opłaty za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy.

Zwrócono uwagę również na postanowienia niejednoznaczne, na przykład: wskazanie zbyt ogólnych przesłanek lub brak wskazania przesłanek uprawniających do zmiany postanowień regulaminów opłat i prowizji, uprawnienie banku do wyboru kursu stosowanego przy przeliczaniu wierzytelności przy kredycie indeksowanym w stosunku do waluty obcej, brak wskazania procedur i częstotliwości przy pobieraniu opłat za telefoniczne upomnienie, korespondencję związaną z nieterminową spłatą kredytu, uprawnienia banku do żądania ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia kredytu w przypadku zmniejszenia wartości ustanowionych zabezpieczeń<sup>16</sup>.

Ponadto podkreślono występowanie problemów z postanowieniami przyznającymi bankom zbyt szeroki zakres uprawnień – np. ustanowienie innych okresów wypowiedzenia

---

<sup>14</sup> *Finansowanie nieruchomości przez banki w Polsce stan na czerwiec 2007*, Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, Warszawa 2007, s. 3 i następne.

<sup>15</sup> *Raport z kontroli wzorców umownych kredytów hipotecznych*, UOKiK, Warszawa 2008, s. 6.

<sup>16</sup> Tamże.

umowy dla banków i dla kredytobiorcy, domniemanie doręczenia w określony czas od daty pisma, uprawnienie banku do zatrzymania opłaty za rozpatrzenie wniosku kredytowego w przypadku odstąpienia od umowy z powodu jej niewłaściwego wykonania przez bank.

Kwestie problematyczne UOKiK odnotował również w postanowieniach dotyczących ubezpieczenia kredytu. W tym przypadku były to: obowiązek ponoszenia przez konsumentów kosztów umów ubezpieczenia zawieranych przez i na rzecz banku, uprawnienia towarzystwa ubezpieczeniowego do prowadzenia działań regresowych w przypadku wypłacenia bankowi odszkodowania z tytułu ubezpieczenia, postanowienia, zgodnie z którymi koszt ubezpieczenia nie podlega zwrotowi za niewykorzystany okres ubezpieczenia<sup>17</sup>.

Kryzys na rynkach finansowych zaczął być widoczny również na rynku kredytów hipotecznych w Polsce. Banki zważywszy na to, że często dochód z odsetek spłacanych przez klientów jest niższy od odsetek płaconych za lokaty, próbują podwyższać marżę od nowych kredytów. Są to marże w wysokości 4–5 punktów procentowych powyżej rynkowej ceny pieniądza, czyli wskaźników WIBOR lub LIBOR. Zastanawiają się również nad renegocjacjami wysokości marż niektórych klientów. Chociaż teoretycznie jest to trudne, gdyż ustalona marża jest wpisana do umowy i bank nie może jej zmienić bez zgody klienta, ale spadek cen nieruchomości i wzrost kursu franka powoduje, że wartość zabezpieczenia – nieruchomości jest obecnie niższa niż wartość kredytu. Pojawia się w tym momencie problem dla klienta, ponieważ w umowach jest zawarty zapis, że bank może żądać częściowej spłaty albo przedstawienia kolejnego zabezpieczenia, czy wypowiedzieć umowę w przypadku, gdy wartość kredytu spada. UOKiK nie może w takiej sytuacji bronić interesu zbiorowego konsumentów gdyż nie jest urzędem regulacji cen. Jednak na korzyść klientów działa świadomość banków, że po podwyższeniu kosztów kredytu ich należności z normalnych mogą stać się zagrożonymi, co odbija się negatywnie na wynikach finansowych.

Kolejny problem, który (marzec 2009 r.) łączy się z zagrożeniem interesów konsumentów, to widelki kursowe przy kredycie hipotecznym. UOKiK prowadzi obecnie kontrolę w bankach w sprawie spreadów walutowych, uważając, że brakuje czytelnych reguł ustalania kursów kupna i sprzedaży walut przy kredytach hipotecznych i banki mogą manipulować tymi wielkościami, co powoduje, że klienci nie są w stanie przewidzieć, jaki będzie koszt zaciąganych kredytów. Obowiązek doprecyzowania zapisów w tym względzie zaleca również KNF<sup>18</sup>.

## 5. Podsumowanie

Transformacja polskiej gospodarki, a także połączenie ze strukturami unijnymi przyniosło wiele zmian, wśród których znajduje się również dostosowanie do standardów unijnych w dziedzinie ochrony praw i interesów konsumenta. Zmienia się również pozycja rynkowa konsumenta, osoby fizycznej korzystającej z usług bankowych. Wyrównywanie asymetrii w tym zakresie następuje w trudnych warunkach braku stabilności na rynkach finansowych. Banki, które w poprzednim okresie dobrej koniunktury gospodarczej powiększały rozmiary akcji kredytowej, obecnie w czasie kryzysu starają się być bardzo ostrożne

---

<sup>17</sup> Tamże.

<sup>18</sup> N. Hałabuz, *UOKiK bierze banki za widelki*, „Gazeta Wyborcza”, 10.03.2009, s. 26; G. Błaszczak, *Wysze raty dla pożyczających w walutach*, „Rzeczpospolita”, 13.04.2009.

w kontaktach z kredytobiorcami, a czasem próbują przenosić ciężar ryzyka i problemy z nim związane na swoich klientów. Niezadowoleni konsumenci usług bankowych mogą korzystać ze swoich praw i odwoływać się do zapisów Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych, z którego wynika np., że bank jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni. W celu rozstrzygnięcia sporów z bankami konsumenci mogą zwrócić się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego albo do powiązanego z Komisją Nadzoru Finansowego Sądu, ewentualnie w przypadku naruszenia zbiorowych interesów odwoływać się do Sądu przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Oprócz tego istnieją także portale społecznościowe np. Kupfranki.pl czy Mstop.pl, Nabiciwsantander.unl.pl, które łączą indywidualnych konsumentów i stanowią formę nacisku, czy pomocy w rozwiązywaniu sporów z bankowymi usługodawcami. Trzeba zauważyć, że również banki zaczynają dostrzegać potrzebę należytej dbałości o interes klienta, ponieważ ma to niebagatelny wpływ na ich wizerunek – instytucji zaufania publicznego, będący podstawą ich egzystowania i stanowiący sens ich funkcjonowania.

## **Real Estate Financing by a Bank Loan in Times of Financial Instability and the Problem of Consumer Safety**

### **Summary**

The access of Poland to the EU caused the creation of the consumer protection system which consists of legal controls and different institutions such as e.g. UOKiK, BA, RZu. The aim of the study is to show problem of protection of bank services market consumer. The range of bank services is limited here to mortgage loans. Changes on the mortgage loan market in Poland during 2005–2008 are analysed in this work. The crisis on financial markets and its consequences have also been considered. The author presents the bank actions in the face of consumers during the crisis and the possibilities of the solving the disputes with dissatisfied consumers.

**Key words:** *consumer, bank, mortgage loans*