

## **Sytuacja osób starszych jako konsumentów na rynku usług bankowych**

Rzecznik Praw Obywatelskich wielokrotnie wyrażał swoje zaniepokojenie wobec praktyk stosowanych przez banki, ograniczających możliwość korzystania z usług rynku bankowych z uwagi na wiek.

Rzecznik uznając prawo banków do autonomicznej decyzji o zawarciu lub odmowie zawarcia umowy podkreślał, że autonomia ta nie może jednak prowadzić do dyskryminacji osób starszych, bo narusza to konstytucyjną zasadę równości, a także przyrodzoną i niezbywalną godność człowieka. Ludziom starszym należy się bowiem szacunek, a wiek nie może być powodem dyskryminacji, a wszelkie działania mające charakter dyskryminacyjny należy oceniać negatywnie.

Niestety, Rzecznik otrzymywał i otrzymuje skargi od konsumentów, którym z uwagi na wiek ograniczono możliwość korzystania z produktów bankowych, co w ocenie skarżących powoduje ich „wykluczenie finansowe”, które uniemożliwia pełne uczestnictwo w życiu gospodarczym prowadząc tym samym do wykluczenia społecznego.

„Wykluczenie finansowe” osób starszych wyraża się w utrudnieniach w dostępie do usług i produktów bankowych nie tylko z uwagi na wiek, czy też niski poziom uzyskiwanych dochodów lub brak meldunku, ale również w istnieniu innych barier polegających np. na utrudnieniach w uzyskiwaniu usług bankowych w przypadku nie posiadania przez nie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, bo ze względu na sposób traktowania pieniędzy w zarządzaniu swoimi finansami osobistymi, preferują gotówkę.

Rzecznik Praw Obywatelskich, dokonując oceny sytuacji uczestników rynku bankowego, bierze pod uwagę wydarzenia na światowych rynkach finansowych i recesję gospodarczą, która ma niewątpliwie wpływ również na zachowania krajowych instytucji finansowych, niemniej jednak stoi na stanowisku, że nie mogą one naruszać zasad konstytucyjnych. Mimo dotychczas podejmowanych przez Rzecznika działań konsumenci w dalszym ciągu wskazują, że:

1) Bank, jako instytucja zaufania publicznego, powinien służyć swoim klientom

fachową radą, natomiast częstokroć pracownicy banków są niefachowi i nierzetelni, w szczególności na etapie prezentacji oferty, która jest przedstawiana zawile i niezrozumiale, z pominięciem elementów niekorzystnych dla klienta. Wykorzystując niewiedzę i nieporadność osób starszych zawierających umowy bankowe, które są znacznie trudniejsze do zrozumienia od innych zawieranych w życiu codziennym, namawiają ich do dokonywania niekorzystnych dla nich transakcji, co dotyczy przede wszystkim lokowania oszczędności przez osoby starsze w funduszach inwestycyjnych – pracownicy ukrywają istotne informacje o ewentualnym ryzyku, jakie może przynieść ta inwestycja, czy też nie informują o kosztach z nią związanych. Znaczna liczba klientów banków nie posiada bowiem wiedzy oraz nie rozumie finansowego słownictwa, jakim posługuje się druga strona, natomiast przeczytanie wielostronicowych, niejasno sformułowanych regulaminów i umów jest często zbyt trudne dla osób starszych, co powoduje, że oczekują pomocy od pracowników banku.

- 2) Nie powinno dochodzić do sytuacji różnicowania pozycji klienta z uwagi na wiek i niepełnosprawność. Aktualny pozostaje problem braku produktów dostosowanych do potrzeb różnych grup wiekowych (a przecież osoby starsze niejednokrotnie posiadają lepsze gwarancje dla banków niż pozostali uczestnicy rynku finansowego), jak również ograniczenia dostępu do tych produktów dla osób niesłyszących czy z dysfunkcją wzroku, co powoduje, że osoby te mają poczucie wykluczenia nie tylko ze sfery finansów, ale również codziennego życia.
- 3) Ocena zdolności kredytowej przez banki jest dowolna, bowiem brak jest przejrzystych regulacji prawnych określających procedurę takiego badania odnoszących się w szczególności do kryteriów, metod oraz dokumentów, których bank może żądać, nie naruszając sfery prywatności osób ubiegających się o kredyt. W efekcie odmowa zawarcia umowy kredytowej bądź odmowa udzielenia innych produktów oferowanych przez banki, np. kart płatniczych czy lokat wysokooprocentowanych, postrzegana jest często przez osoby starsze, jako działanie dyskryminujące z uwagi na wiek
- 4) W procesie naprawczym brak jest możliwości negocjacji z bankiem warunków spłaty zadłużenia np. zawarcia umowy o kredycie konsolidacyjnym. Wielu kredytobiorców deklaruje chęć spłaty zadłużenia, ale na nowych, korzystniejszych

warunkach, bowiem spłata kredytu dla osób starszych ma wymiar etyczny. Zdaniem kredytobiorców pomoc taka byłaby korzystna dla obu stron – bank miałby gwarancję spłaty zadłużenia, chociaż w dłuższym okresie czasu, kredytobiorca zaś uniknąłby dodatkowych kosztów wynikających z procedury egzekucyjnej. Niestety, banki po otrzymaniu informacji od kredytobiorcy o utracie przez niego płynności finansowej, nie negocjują lecz żądają natychmiastowej spłaty zadłużenia, a jeżeli to nie nastąpi, sprzedają dług firmie wyspecjalizowanej w windykacji. Takie działania powodują też, że osoby już zadłużone i pozbawione z punktu widzenia banku zdolności kredytowej, nie mogą liczyć na pomoc banku, zmuszone są do zaciągania pożyczki w instytucjach nie będących bankami (parabankach), które proponują im zawieranie umowy kredytu czy pożyczki na niekorzystnych, „lichwiarskich” warunkach.

- 5) Dominuje przekonanie, że relacja bank – konsument jest nierówna tj., bank ma przewagę nad konsumentem i może kształtować charakter współpracy, uwzględniając wyłącznie swój interes.

Reasumując, należy stwierdzić, iż skargi wpływające do Biura RPO wskazują w szczególności na:

- potrzebę podejmowania dalszych działań na rzecz poprawy sytuacji konsumentów - osób starszych na rynku usług bankowych, w tym na płaszczyźnie obsługi przez pracowników banków;
- konieczność wypracowania rozwiązań zmierzających do wyeliminowania praktyk wzbudzających u konsumentów - osób starszych poczucia wykluczenia i dyskryminacji z powodu wieku, w tym w zakresie oceny zdolności kredytowej;
- celowość szerszego i bardziej elastycznego stosowania przez banki programów naprawczych i zmniejszenie zagrożenia tzw. pętlą kredytową;
- potrzebę dalszej edukacji konsumentów w zakresie przysługujących im praw, w tym propagowanie informacji o instytucjach i organizacjach świadczących pomoc prawną w sporach z bankami.