

COMPLIANCE INSIGHTS

Vol. 56

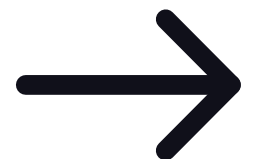
Niedozwolone VASy w firmach pożyczkowych



1. Brak jasnej informacji

Prezes UOKiK podjął działania wobec dwóch firm pożyczkowych oraz pośrednika za praktyki polegające na dołączaniu płatnych usług dodatkowych (VAS) do umów kredytowych.

Zarzuty dotyczą braku jasnej informacji o kosztach i warunkach tych usług, co skutkowało zwiększeniem całkowitej kwoty do spłaty i możliwością omijania ustawowych limitów kosztów kredytu. Praktyka ta była wielokrotnie zgłaszana przez konsumentów w skargach do UOKiK.



2. Czym są VAS-y?

VAS, czyli Value Added Services, to dodatkowe usługi dołączane do ofert pożyczkowych, takie jak pakiety medyczne, kursy czy usługi IT. W teorii mają uatrakcyjnić ofertę, w praktyce często służą do zwiększenia zysku przedsiębiorcy.

Konsumenci rzadko korzystają z tych pakietów, a ich koszt jest wliczany do kwoty kredytu, podnosząc obciążenia finansowe. Klienci często dowiadawali się o opłatach dopiero po podpisaniu umowy.



3. Zarzuty wobec Aasa Polska

Aasa Polska miała prezentować całkowitą kwotę kredytu powiększoną o koszt usług dodatkowych i uzależniać przyznanie pożyczki od ich akceptacji. Wersja oferty bez VAS bywała przedstawiana tak, by wydawała się mniej korzystna.

Dodatkowo odstąpienie od usługi wymagało oddzielnego oświadczenia, co mogło dezorientować klientów i utrudniać wykonanie prawa do odstąpienia. W niektórych skargach wskazywano, że oferta bez dodatkowych usług była celowo mniej czytelna.



4. Zarzuty wobec CAPITAL Service

CAPITAL Service nie informowała klientów podczas rozmów telefonicznych o połączonych, płatnych usługach dodatkowych, a w panelu internetowym oferta z produktem dodatkowym była ustawiona jako domyślna.

W efekcie konsumenci mogli automatycznie wyrazić zgodę na dodatkowe płatności, co skutkowało doliczeniem opłat do kwoty pożyczki i przekroczeniem limitów kosztów kredytu.



5. Rola pośrednika Infostom

Infostom pośredniczył przy zawieraniu umów i jednocześnie zawierał we własnym imieniu umowy na pakiety medyczne i edukacyjne.

Konsumenci zgłaszali brak rzetelnej informacji i świadomej zgody, a w niektórych przypadkach dowiadawali się o dołączonych usługach dopiero po spłacie pożyczki.

Takie praktyki prowadziły do niezamierzonych zobowiązań i zwiększenia kosztów spłaty. Konsumenci tracili możliwość łatwego porównania rzeczywistych kosztów ofert.



6. Skutki dla konsumentów

Konsumenci często nie rozróżniali kwoty udzielonej pożyczki od kwoty do spłaty, co prowadziło do błędnych oczekiwań i nieświadomego zadłużenia.

Dołączone pakiety rzadko były używane, mimo to powiększały zadłużenie i całkowity koszt pożyczki.

Efektem była większa presja na budżety domowe, utrudnione porównanie ofert oraz trudności w egzekwowaniu prawa do odstąpienia od poszczególnych usług.



7. Działania UOKiK i konsekwencje

UOKiK wszczął postępowania wyjaśniające i postawił pierwsze zarzuty wobec wskazanych podmiotów. Jeśli zarzuty się potwierdzą, spółkom grozi kara do 10% rocznych obrotów.

Organ analizuje, czy informacje były przedstawiane rzetelnie i pracuje nad zmianami legislacyjnymi w ustawie o kredycie konsumenckim, które mają ograniczyć nadużycia związane z dołączaniem usług dodatkowych.



8. Wnioski i ryzyka regulacyjne

Problem VAS-ów ujawnia systemowe ryzyko: ukryte opłaty, wprowadzanie konsumentów w błąd i wykorzystywanie usług dodatkowych do sztucznego podnoszenia kosztów pożyczek.

Postępowania, które wszczęto, dotyczą sytuacji, gdy przy umowie pożyczki lub pośrednictwie oferowane są inne, niefinansowe usługi.

Z materiałów UOKIK wynika, że te „prezenty” sporadycznie są wykorzystywane. Klienci są wprowadzani w błąd i obciążani niedopasowanymi pakietami.



Kontakt



Mariusz Purgał

Partner

mariusz.purgal@kwkr.pl



Katarzyna Kanik

Associate

katarzyna.kanik@kwkr.pl

Zespół Compliance KWKR



**Paweł
Zyskowski**



**Agata
Baca**



**Justyna
Staszkiwicz**



**Anna
Bartosiak**



**Bartosz
Bogusławski**



**Alicja
Łopacińska**