

Klienci uzyskają wyjaśnienie decyzji kredytowej

7 kwietnia 2019

Zbyt wysokie koszty życia? Za niskie zarobki? Nieodpowiednia forma zatrudnienia? A może wydatki wskazujące na mało oszczędny tryb życia? Do tej pory klienci skazani byli na domysły, dlaczego bank odmawia im kredytu lub dlaczego zaproponowane warunki są gorsze niż w reklamie. To się zmieni dzięki przepisom ustawy wdrażającej RODO, którą podpisał wczoraj Prezydent. Wyjaśniamy, jak nowe prawo poprawi sytuację kredytobiorców i jak w praktyce można będzie z niego skorzystać.

Do tej pory mieliśmy tylko ogólną wiedzę o tym, jak przebiega ocena zdolności kredytowej. W dużym uproszczeniu wiemy, że bank bada historię zobowiązań klienta, jego aktualną sytuację finansową – czy stać go na spłatę raty w danym momencie – i ryzyko, że nie spłaci zaciągniętego kredytu. To się zmieni, dzięki prokonsumenckim zmianom w prawie bankowym, o które walczyła Fundacja Panoptikon.

Dzięki nowemu prawu do wyjaśnienia oceny zdolności kredytowej każdy klient będzie mógł się dowiedzieć się, jakie dane miały wpływ na decyzję w jego sprawie. „Często klient, którego sytuację finansową bank ocenia negatywnie, bez informacji pozostaje bezradny. Chciałby wziąć kredyt, ale nie wie, czy za mało zarabia, czy w jego historii kredytowej pojawiło się coś, co zaważa na decyzji banku” – wyjaśniała Izabela Dąbrowska-Antoniak, dyrektor Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w biurze Rzecznika Finansowego w rozmowie z Katarzyną Szymielewicz w podcaście Panoptikon 4.0. „Zdarzają się też sytuacje, że w bazach danych przetwarzane są błędne informacje. Klient może żądać sprostowania, ale musi wiedzieć czego ono ma dotyczyć” – mówiła.

Jeśli bank popełnił błąd w ocenie wniosku, na przykład pomylił kwotę zarobków, będzie można go sprostować. Jeśli problemem okazał się wysoki limit na kartach kredytowych, świadomy tego problemu klient może łatwo poprawić swoją zdolność kredytową, likwidując niektóre z nich. Albo zwrócić się do pracodawcy po podwyżkę i wrócić do banku po jej otrzymaniu.

O wyjaśnienie decyzji kredytowej będzie mógł zwrócić się do banku każdy, kto ubiega się o kredyt, niezależnie od tego, czy decyzja była odmowna czy pozytywna. „Dla konsumentów, którzy zainteresowani są uzyskaniem informacji, na podstawie jakich informacji dokonano oceny ich zdolności kredytowej, procedura jest bezpłatna. Banki nie powinny obciążać konsumentów także przez podwyższanie kosztów samych produktów bankowych. W samym wyjaśnieniu powinny się pojawić czynniki, które miały wpływ na ocenę zdolności kredytowej, w tym dane osobowe klienta. Na przykład jeśli bank odpowie, że problemem jest wysokość dochodów, powinien podać, jaką kwotę wziął pod uwagę w swojej analizie” – wyjaśniał dla Panoptykuonu Maciej Kawecki, dyrektor Departamentu Zarządzania Danymi Ministerstwa Cyfryzacji. Jak jednak uściśla Katarzyna Prusak-Górniak, dyrektor Departamentu Prawnego Ministerstwa: „To nie oznacza, że bank ma ujawnić wagi, jakie przypisał poszczególnym czynnikom w ocenie zdolności kredytowej”.

Zmiana w prawie bankowym to element wdrażania do polskich przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO). Polska jako pierwsza wprowadziła prawo do wyjaśnienia decyzji dla każdej osoby ubiegającej się o kredyt. Teraz czeka nas wypracowanie – wspólnie z bankami – sensownych procedur, które przełożą to prawo na praktykę. Panoptykon jest zaangażowany w prace nad bankowym kodeksem postępowania, który te procedury opisuje. Będziemy też sami testować nowe uprawnienia jako klienci banków i dzielić się naszymi doświadczeniami na naszej stronie.

Źródło: [Panoptykon.org.pl](https://panoptykon.org.pl)