

## 2007 година

Протокол № 29/ 14.07.2007 г.

По т. 1.

Неравноправни клаузи в договор за банков кредит на „Булбанк“ АД.

Докладва: **Мая Петкова**

След обсъждане Комисията

**РЕШИ:**

1.1 Да се изготви писмо до Банката, като ѝ се предоставят направените бележки.

1.2 Да се изиска да бъдат отстранени неравноправните клаузи.

1.3 Да се задължи Банката да уведоми по подходящ начин потребителите за направените промени.

1.4 Да се предостави в КЗП коригираните договори в 10 дневен срок, както и официален писмен отговор от Банката, по какъв начин са уведомени потребителите за направените промени.

Отговорник: **Мариана Братанова**

Срок: **07.08.2007г.**

## 2008 година

Протокол № 1/ 08.01.2008 г.

По т. 9

Докладва: **Мариана Братанова**

Неравноправни клаузи в общите условия на договори за финансов лизинг на „Евролийз Ауто“ АД и договор за банков кредит на „Уникредит Булбанк“ АД.

След обсъждане Комисията

**РЕШИ:**

9.2 Не приема аргументацията на „Уникредит Булбанк“ АД. Посочените текстове от договора за банков кредит противоречи на разпоредбите на чл. 6, ал. 4 от ЗПК. Да се изготви писмо до Банката, във връзка със становището на КЗП. Да се изиска да бъдат отстранени неравноправните клаузи, както и необходимостта от съобразяване с разпоредбите на ЗПК. Да се задължи Банката да уведоми по подходящ начин потребителите за направените промени. В КЗП да се предоставят коригиран „Договор за банков кредит“ на „Уникредит Булбанк“ АД в срок от 10 дни, както и официален писмен отговор от Банката, по какъв начин са уведомили потребителите за направените промени.

Отговорник: **Мариана Братанова**

Срок: **17.01.2008 г.**

## Протокол № 20/ 29.05.2008 година

### По т. 14

**Докладва:** Мариана Братанова

Доклад относно наличие на неравноправни клаузи в договор за банков кредит на „УниКредит Булбанк“ АД.

Съгласно докладна записка Ц-03-1269/ 23.05.2008 г.

**След обсъждане Комисията**

### **РЕШИ:**

14.1 Приема докладна записка Ц-03-1269/ 23.05.2008 г. на дирекция „ЗИИП“ относно установяване на неравноправни клаузи в договор за банков кредит на „УниКредит Булбанк“ АД. Възприема становището на отдел „Правен“ относно направените бележки.

14.2 Да се изготви писмо до Банката, като ѝ се предоставят направените бележки. Да се изиска да бъдат отстранени неравноправните клаузи при сключване на договори за банков кредит с потребители. Да се уведоми потребителя за правото му да подаде заявление в Помирителната комисия на КЗП.

**Отговорник:** Мариана Братанова

**Срок:** 10.06.2008 г.

## 2009 година

### Протокол № 5/ 10.02.2009 година

#### По т. 3

**Докладва:** Анета Григорова

Доклад относно предложение за вземане на решение за нелоялна търговска практика на „УниКредит Булбанк“ АД във връзка с промоция „Тримесечен стандартен депозит“. Поводът на проверката е постъпила жалба с вх. № Ц-03-5687/ 21.11.2008 г.

Съгласно докладна записка Ц-03-5687/ 06.02.2009 г.

**След обсъждане Комисията**

### **РЕШИ:**

3.1 Счита, че промоцията „Тримесечен стандартен депозит“ публикувана на Интернет страницата на „УниКредит Булбанк“ АД [www.bulbanu.bg](http://www.bulbanu.bg), представлява нелоялна търговска практика по смисъла на ЗЗП.

**Основание:**

На основание чл. 68е, ал. 2 от ЗЗП.

**Мотиви:**

Информацията, публикувана на Интернет страницата на „УниКредит Булбанк“ АД [www.bulbank.bg](http://www.bulbank.bg) за промоцията „Тримесечен стандартен депозит“ е представена по неясен начин и е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител. Обещанието, че при сключване на тримесечен стандартен депозит с промоционална годишна лихва 6% за нови депозити в USD, открити до 31 декември 2008, не отговаря на истината. В действителност съгласно

жалбата на потребител до КЗП вх. № Ц-03-5687/21.11.2008г., предложението на „Уни Кредит Булбанк“ АД е за лихва в размер на 2, 65% при влог на суми в USD , която е различна от обявената. За потребителя не става ясно, лихвеният процент от 2,65% за какъв период от време се отнася - един месец или за тримесечен, промоционален период.

На 27.11.2008 г. в КЗП е направена разпечатка на хартиен носител на Интернет страницата на Банката „Коледна промоция за депозити“: [http://bulbank.bg/index.jsp?id-21\\_3](http://bulbank.bg/index.jsp?id-21_3). Тук „УниКредит Булбанк“ АД предлага „Тримесечният стандартен депозит – краткосрочен депозит“ с 6% промоционална годишна лихва за нови депозити, открити до 31 декември '08 и Минимална вноска BGN 100, EUR/USD/GBP 50, CHF 150. В текста не е записано, че лихвата е до 6%. От начина на обявяване на тримесечния стандартен депозит се разбира, че 6% -ната годишна лихва се отнася само за трите месеца за сключен договор до 31 декември 2008 г. и след това се преминава на стандартната годишна лихва. На основната страница се съдържа линк „За повече информация, моля проверете тук“. При опит от страна на служители на КЗП да бъде активиран се оказва, че той не действа. При проверка на Банката са изисквана разяснения по проблема от жалбата във връзка с информацията, предоставяна на потребителите за промоцията, копия на хартиен носител от Интернет страницата „Коледна промоция за депозити“: [http://bulbank.bg/index.jsp?id-21\\_3](http://bulbank.bg/index.jsp?id-21_3) и от страниците, които не са отворени в КЗП.

Становището на банката, получено с Протокол за проверка на документи на 09.01.2009г., информира КЗП за продължение на промоцията и не представя разясненията по промоцията за периода, в който е констатирано нарушението, а за друг промоционален период, в който „Тримесечният стандартен депозит – краткосрочен депозит“ е с 6% промоционална годишна лихва за нови депозити, открити до 31 януари '09 и с минимална вноска 5000 BGN /EUR/. Тези условия са за продължението на промоцията, която вече не включва вноски в долари. Приложенията към промоцията, предоставени от Банката не разясняват лихвата в размер на 2, 65%, посочена в жалбата, при влог от USD за какъв период от промоцията се отнася. С писмо № Ц-03-5687/ 03.02.2009 г., КЗП отново изиска от Банката конкретни доказателства по промоцията до 31 декември 2008 г., които не са предоставени.

Това е заблуждаваща търговска практика по смисъла на чл. чл. 68 е, ал.2 от ЗЗП, съгласно който „Заблуждаваща е всяка търговска практика, при която търговецът по смисъла на ал.1 я представя по неясен начин и има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика.“ Възниква въпросът, дали „средният потребител“ е на ясно, че 6% годишна промоционална лихва означава, че за три месеца (каквото е в конкретния случай промоционален период) стойността на лихвата ще е  $\frac{1}{4}$  от годишния лихвен процент (6%), като се държи сметка и за капитализирането на вече начислената лихва от преден месец.

**2010 година**

**Протокол № 27/ 21.06.2012 г.**

**По т. 8**

**Докладва:** Емилия Елчинова

Доклад относно неравноправни клаузи в Общи условия, при които „УниКредит Булбанк“ АД предоставя ипотечни кредити на физически лица.

Съгласно докладна записка Ц-01-438/ 03.06.2010 г.

**След обсъждане Комисията**

**РЕШИ:**

8.1 Приема, че в Общите условия за предоставяне на ипотечни кредити на физически лица от „УниКредит Булбанк“ АД се съдържат следните неравноправни клаузи по смисъла на чл. 143 от ЗЗП, а именно:

I. В разгледаните, по постъпилите жалби, Договори за банков кредит с № TR70843862/05.12.2007г.; № 1124/05201/0167/13.10.2006г.; № 648/30.12.2004г.; № 1018/02.12.2005г.; № 274/12.07.2006г., № 007/29.01.2007г. и № 1782/12.03.2007 г. се констатира следното:

1. В част II - „Условия за усвояване, обслужване на кредита и изпълнение на задълженията“, на всички разгледани договори, при част от които е т. 11.1.3, а при друга респективно е т. 11.1.2 и в последния случай т.11.1.1. от част I Условия за усвояване, обслужване на кредита и изпълнение на задълженията *„При кредити, издължавани чрез анюитетни вноски (еднакви всеки месец, включващи главница и лихви към падежа на задължението за плащане на съответната анюитетна вноска) годишният лихвен процент по кредита за съответния лихвен период от лихвения план се фиксира в размера по т. 4.1а и не се променя освен, когато пазарните условия водят до необходимост от увеличаването му най-малко с 1 (един) пункт. КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ дава съгласието си КРЕДИТОРЪТ да променя едностранно размера на годишния лихвен процент за дадения лихвен период по лихвения план по т. 4.1а, определен съгласно предходната точка, съответно размера на анюитетната вноска без за това да е необходимо сключване на допълнително споразумение между страните, при нарастване на базисния лихвен процент с повече от 1 (един) (респективно 2 (два) пункта в част от разгледаните договори) от размера, определен от КРЕДИТОРА в деня на сключването на настоящия договор или от размера му, формиран след промяна по реда на настоящата точка. КРЕДИТОРЪТ уведомява КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ за извършената промяна в едноседмичен срок на адреса за кореспонденция, посочен в искането за отпускане на кредит и / или по реда установен в Условията по кредити на физически лица.“*

- в договор № 648/30.12.2004г, в част II - „Условия за усвояване, обслужване на кредита и изпълнение на задълженията“, т. 11.1.2 *„КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯТ дава съгласието си КРЕДИТОРЪТ да променя едностранно базисния годишен лихвен процент, определен съгласно предходната точка, без за това да е необходимо сключване на допълнително споразумение между страните при промяна на пазарните условия, които по преценка на КРЕДИТОРА водят до необходимост от*

променянето му най-малко с 2 (два) пункта от размера определен от КРЕДИТОРА в деня на сключването на настоящия договор. КРЕДИТОРЪТ уведомява КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ за извършената промяна в едноседмичен срок на адреса за кореспонденция, посочен в искането за отпускане на кредит."

са неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 12 от ЗЗП тъй като "... дава право на търговеца да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора."

Текстът за промяна на пазарните условия „по преценка на КРЕДИТОРА” е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 13 от ЗЗП, тъй като на търговеца се „предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора” по отношение на посочените понятия. Текстът, цитиран по-горе „**и не се променя освен, когато пазарните условия водят до необходимост от увеличаването**” е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143 от ЗЗП, тъй като води до неравнопоставеност и до значително неравновесие между правата и задълженията на двете страни по договора. Предвид факта, че Банката променя лихвата по договора при промяна на Базовия лихвен процент, изразяваща се в промяна на съответния индекс (според валутата, в която е отпуснат кредита), и този индекс е променлива величина, е недопустимо тази промяна да касае само неговото увеличаване. Базовият лихвен процент или се променя при промяна на индекса – **увеличава/намалява** или не се променя, но промяна само в посока на увеличение е недобросъвестно от страна на Банката и води до значително неравновесие между правата и задълженията на двете страни по договора.

2. В част II - „Условия за усвояване, обслужване на кредита и изпълнение на задълженията” на всички разгледани договори, относно определяне на лихвата за забава при неиздължаване от страна на кредитополучателя на дължимите вноски в срок - т. 11. 2 „При неиздължаване от страна на КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛЯ съгласно условията на т. 12 от този договор на: т. 11.2.1. погасителна вноска по кредита съответно частта за главницата от анюитетната вноска (когато кредитът се погасява чрез анюитетни вноски), за срока на забавата размерът на изискуемата дължима лихва се определя, както следва: т. 11.2.1.1 „цялата неиздължена част от наличния кредит с ненастъпил падеж (редовен дълг по главницата) се олихвява с лихва в размера на годишния лихвен процент, установен в Раздел I, т. 4.1. б. „а” или б. „б” от договора плюс наказателна надбавка в размера по т.4.2 от Договора.” е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 5 от ЗЗП тъй като: „задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка”, чрез начисляване на лихва върху недължимата част от дълга.

II. В разгледаните Общи условия, при които „УниКредит Булбанк” АД предоставя ипотечни кредити на физически лица в сила от 27.05.2008г. с последно изменение в сила от 01.04.2010г. се констатира следното:

1. В част III „Лихви и комисиони” т. 9.6.1. „При промяна на нормативната база и/или условията на финансовите пазари и/или възникване на

други обективни обстоятелства, водещи до съществено повишаване разходите на Банката по привлечения ресурс и/или до допълнителни разходи по предствените кредити, Банката има право да привежда базовия лихвен процент в съответствие с пазарните условия като към приложимия за периода на олихвяването договорен лихвен индекс начислява допълнителна, респективно променя съществуваща, премия в размер до 2 (два) процентни пункта за всяка такава актуализация, за което Банката уведомява кредитополучателите по реда, установен в настоящите ОУ. " е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 12 от ЗЗП тъй като „... дава право на търговеца да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора." Текстът е неравноправна клауза и по смисъла на чл. 143, т. 13 от ЗЗП, тъй като на търговеца се „предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора" по отношение на понятията „промяна условията на финансовите пазари; съществено пивашаване разходите на Банката".

2. В част III „ Лихви и комисиони" т. 9.9 „При неплащане в срок на главница и/или лихва, за срока на забавата върху цялата неиздължена част от Кредита (редовен дълг по главницата и неиздължената просрочена и изискуема част от нея) се начислява допълнителна лихва, определена в Договора за кредит." е неравноправна клауза по смисъла на чл. чл. 143, т. 5 от ЗЗП тъй като: „задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка" чрез начисляване на лихва върху недължимата част от дълга.
3. В част III „ Лихви и комисиони" т. 10.5 „Банката си запазва правото, при необходимост от покриване на непредвидени разходи, резултат от промени на пазарните условия, да променя размера на съществуващи и/или да въвежда, начислява и събира нови такси и комисиони (но не по – високи от един процентен пункт) по кредити, които са период на усвояване. Промяната влиза в сила, считано от датата на публикуването ѝ в Тарифата, без за това да е необходимо сключване на допълнително споразумение между страните." е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т.13 от ЗЗП, тъй като на търговеца се „предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора" по отношение на понятието „необходимост от покриване на непредвидени разходи, резултат от промени на пазарните условия".
4. В част III „ Лихви и комисиони" т. 9.5 "При кредити, погасявани чрез равни погасителни вноски по главницата, годишният лихвен процент по кредита се променя с размера на всяка промяна на базовия лихвен процент, като минималният размер на годишния лихвен процент по Кредита не може да бъде по-нисък от размера му, определен към датата на договора за кредит или към датата на сключен последващ анекс към договора за кредит, с който е извършена промяна в лихвените условия по кредита" е неравноправна клауза по смисъла на чл. 143 от ЗЗП, тъй като води до неравнопоставеност и до значително неравновесие между травата и задълженията на двете страни по договора. Предвид фактът, че Банката може да променя Базовия лихвен процент при промяна на съответния индекс (според валутата, в която е

отпуснат кредита), и този индекс е променлива величина, е недопустимо тази промяна да касае само неговото увеличаване. Базовият лихвен процент или се променя при промяна на индекса – **увеличава/намалява** или не се променя, но промяна само в посока на увеличение и то с долна граница всяко следващо увеличение, за което е подписан анекс, е недобросъвестно от страна на Банката и води до значително неравновесие между правата и задълженията на двете страни по договора.

5. В разгледаните Общи условия липсват клаузи, даващи право на потребителите да прекратят без да дължат неустойки и обезщетения договорите си с Банката, поради неизпълнение на задълженията на Банката по сключените договори. Липсата на такива разпоредби, предвид установеното в Общите условия, право на Банката да прекратява договорите си с потребителите, при неизпълнение на техните задължения, представлява неравнопоставена клауза по смисъла на чл. 143 от ЗЗП, тъй като води до неравнопоставеност и до значително неравновесие между правата и задълженията на двете страни по договора.

III. При направените анализи се констатира, че в сега действащите Общи условия, Базовият лихвен процент се формира от два компонента, за разлика от сключените договори с потребителите по постъпилите жалби, в които се формира от един компонент, а именно: в Общите условия, Глава III, т.9.2 „Базовият лихвен процент по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия. Банката може едностранно да променя размера на премията по реда, установен в настоящите ОУ.**” Посоченият ред за промяна на премията е регламентиран в чл. 9.6.1, разгледан по – горе.

В разгледаните договори на потребителите се установява, че Базовият лихвен процент е в размер само на съответния индекс, според валутата, в която е отпуснат кредита, напр. в Договор № 648/30.12.2004г. 11.1, б. „б”, т.1 „Дългът по заемната сметка се олихвява с лихвен процент в размер на **шестмесечния/тримесечния EUROBOR, наречен базов лихвен процент** плюс надбавка в размер на договорената в Раздел I, т.4, годишно”.

Предвид изложеното се налага изводът, че случаите на сключени договори с потребителите, в които изрично е посочен начинът, по който се формира Базовият лихвен процент и този начин е различен от този в Общите условия, предимство имат конкретно договорените условия със съответния потребител, следователно Базов лихвен процент, формиран от индекс и премия не следва да се прилага по отношение на потребителите, в чиито договори Базовият лихвен процент е само в размер на съответния индекс.

8.2 С оглед на извършените анализи и констатации и предвид броя на постъпилите жалби от потребители в сравнително кратък срок, касаещи един и същ проблем, да се предяви колективен иск за защита правата на потребителите по отношение на констатираните неравнопоставени клаузи.

**Отговорници: Илиана Цолова и Георги Евгениев**

**Срок: 20.07.2010 г.**

## Протокол № 36/ 11.08.2010 година

По т. 17

**Докладва:** Георги Евгениев

Доклад относно съмнение за заблуждаваща търговска практика при рекламиране на лихвените условия по отпускани потребителски и ипотечни кредити, публикувани на интернет страницата [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg).

Съгласно докладна записка Ц-03-6364/ 05.08.2010 г.

**След обсъждане Комисията**

**РЕШИ:**

17.1 Комисията се присъединява към становището на дирекция „ЗИИП“, а именно:

Публикуваната информация за лихвените условия по потребителски кредити на Интернет страницата [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg) на търговеца „УниКредит Булбанк“АД е невярна и е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, тъй като в т.9.2. от „Общи условия, при които УниКредит Булбанк предоставя потребителски кредити на физически лица“ е посочено, че „Базовият лихвен процент по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия**. В случая рекламираните лихвени условия по потребителски кредити, отпускани от „УниКредит Булбанк“АД включват и още един компонент „премия“, който не е посочен на Интернет страницата на банката. Рекламираването, че „УниКредит Булбанк“АД предоставя потребителски кредити при годишен лихвен процент включващ базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка показва намерението на „УниКредит Булбанк“АД да използва предлагане на потребителски кредити като способ за привличане на клиенти, без да са информирани потребителите, че има и още една компонента, което представлява нелоялна търговска практика.

**Основание:** чл.68в, във връзка с чл.68г, ал.4 и чл.68д, ал.1 от ЗЗП

**Мотиви:**

В КЗП е постъпило писмо с вх.№Ц-03-6364/14.07.2010 г. от група потребители относно проектоиск за неравноправни и нищожни клаузи в индивидуални договори и Общи условия, при които УниКредит Булбанк АД предоставя ипотечни кредити.

Потребителите посочват, че е целесъобразно да бъде заведен колективен иск срещу УниКредит Булбанк АД за установяване на масово нарушаване на договорените методики за лихвообразуване от страна на банката при договори, сключени преди 01.04.2009 г. чрез едностранно добавяне от страна на банката на допълнителна величина, наречена „премия“, възлизаща към настоящия момент на 4.5 процентни пункта.

Към сигнала са приложени копия от интернет сайта на УниКредит Булбанк за обявените лихвени условия по :

**1.** Потребителски кредит с поръчители и са посочени следните лихвени условия: **„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка“.**



2. Ипотечен кредит Първи дом с посочени лихвени условия, както следва: **„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка”**.

3. В т.9.2 от “Общите условия, при които УниКредит Булбанк предоставя потребителски кредити на физически лица” е записано, че “Базовият лихвен процент по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия**. Банката може едностранно да променя размера на премията по реда, установен в настоящите ОУ.”

**Описание на публикуваната информация на [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg) относно:**

**I. Рекламирането на лихвените условия по потребителски кредити:**

За “Кредит с поръчители”, “Кредит без поръчители” и “Кредит за лица, упражняващи стопанска дейност” са посочени следните лихвени условия:

**„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка”**.

За “Кредит с финансово обезпечение”, “Студентски кредит”, “Студентски кредит за студентите от АУБ”, “Овърдрафт по дебитна карта, обезпечен с вземания” и “Овърдрафт с финансово обезпечение” са посочени следните лихвени условия:

**„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка”**.

**II. Рекламирането на лихвените условия по ипотечни кредити:**

За рекламираните ипотечни кредити са посочени следните лихвени условия:

**“Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR + премия), завишен с надбавка”**.

На 28.07.2010г. е извършен преглед на Интернет страницата [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), относно рекламирането на лихвените условия по потребителски и ипотечни кредити, отпускани от „УниКредит Булбанк”АД. Публикуваната информация от интернет сайта [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), е снета на хартиен носител и отразена в КП 2010№К-082685 от 28.07.2010г. На 28.07.2010г. е извършена проверка на „УниКредит Булбанк”АД относно рекламирането на лихвените условия по потребителски и ипотечни кредити, публикувани на сайта на банката.

От извършения анализ на публикуваната информация на [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), при рекламиране на лихвените условия по отпускани потребителски и ипотечни кредити се установи, че за рекламираните потребителски кредити за “Кредит с поръчители”, “Кредит без поръчители” и “Кредит за лица, упражняващи стопанска дейност” са посочени следните лихвени условия: **„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка”**. За “Кредит с финансово обезпечение”, “Студентски кредит”, “Студентски кредит за студентите от АУБ”, “Овърдрафт по дебитна карта, обезпечен с вземания” и “Овърдрафт с финансово обезпечение” са посочени следните лихвени условия: **„Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка”**.

При извършения преглед на публикуваните на интернет страницата на банката “Общи условия, при които УниКредит Булбанк предоставя потребителски кредити на физически лица” съгласно раздел III. „Лихви и комисионни” в т.9.2 е посочено, че **“Базовият лихвен процент по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от**

валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия**. Банката може едностранно да променя размера на премията по реда, установен в настоящите ОУ.”

За рекламираните на интернет страницата [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg). ипотечни кредити са посочени следните лихвени условия: “Годишен лихвен процент, формиран от базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR + **премия**), завишен с надбавка”. В раздел III. “Лихви и комисионни” в т.9.2 от “Общите условия, при които УниКредит Булбанк предоставя ипотечни кредити на физически лица” е записано, че “Базовият лихвен процент (индекс определен от УниКредит Булбанк АД), по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия**. Банката може едностранно да променя размера на премията по реда, установен в настоящите ОУ ”

На 02.08.2010г. е представено становище от „УниКредит Булбанк”АД и уведомление, че пропускът е коригиран още на 28.07.2010г.

Комисията не приема доводите на „УниКредит Булбанк”АД и изразява становище, че публикуваната информация за лихвените условия по потребителски кредити на Интернет страницата [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg)., е невярна и е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител. тъй като в т.9.2. от “Общи условия, при които УниКредит Булбанк предоставя потребителски кредити на физически лица” е посочено, че “Базовият лихвен процент по кредитите се формира като сбор от съответния пазарен лихвен индекс, определен в зависимост от валутата на кредита и периода на олихвяване и **премия**. Банката може едностранно да променя размера на премията по реда, установен в настоящите ОУ.” В случая рекламираните лихвени условия по потребителски кредити, отпускани от „УниКредит Булбанк”АД включват и още един компонент „премия”, който не е посочен на Интернет страницата на банката. Рекламирането, че „УниКредит Булбанк”АД предоставя потребителски кредити при годишен лихвен процент включващ базисен лихвен процент (пазарен индекс SOFIBOR, EURIBOR, LIBOR), завишен с надбавка показва намерението на „УниКредит Булбанк”АД да използва предлагане на потребителски кредити като способ за привличане на клиенти, без да са информирани потребителите, че има и още една компонента, което представлява нелоялна търговска практика по смисъла на чл.68в, във връзка с чл.68г, ал.4 и чл.68д, ал.1 от ЗЗП, тъй като съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически точна относно някое от обстоятелствата, посочени в ал. 2, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика.

17.2 Да се изготви отговор до жалбоподателите за запознаване с решението на комисията

**Отговорник: Георги Евгениев**

**Срок: 20.08.2010 г.**

# 2011 година

Протокол № 2/ 17.01.2011 г.

По т. 12

**Докладва:** Мариана Братанова

Доклад относно анализиране на Общи условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти и съмнение за нелоялна търговска практика на „Уникредит Булбанк“ АД.

Съгласно докладни записки Ц-03-7567/ 28.12.2010 г. и Ц-03-7567/ 29.12.2010 г.

**След обсъждане Комисията**

**Р Е Ш И:**

12.2 Приема, че „Уникредит Булбанк“ АД използва нелоялна търговска практика по смисъла на ЗЗП, тъй като предвид елементите по ал. 1 търговеца не предоставя своевременно информация и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика за продължаване на договорните си взаимоотношения с банката.

**Основание:**

На основание чл. 68е, ал. 2 във връзка с чл. 68в от ЗЗП.

**Мотиви:**

На 14 октомври 2010 година с констативен протокол № К-090696 е изискано становище на „Уникредит Булбанк“ АД в което са поставени следните въпроси:

1. На коя дата са публикувани горесцитираните Общи условия;
2. На коя дата са обявени в салоните на Банката на видно за потребителите място.

На 20 октомври 2010 година от „Уникредит Булбанк“ АД е представила следното становище:

„Уникредит Булбанк“ АД е изпълнила ангажимента си и публикувала цитираните от клиентите Общи условия на дата 21.07.2010 г. в интернет страницата на банката както и в салоните на филиалите. Банката потвърждава, че Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти са били достъпни от 21.07.2010 г.

В последствие на 10.08.2010 г. в секция новини на официалната интернет страница е поместено допълнително съобщение и с цел посетителите на страницата да разберат за допълнително улеснение, което Банката е въвела за своите клиенти.

От събраните доказателства и извършения анализ се изразява становище, че публикуваната информация не е предоставена своевременно и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика, тъй като в т. 152 – Настоящите общи условия са изготвени на основание чл. 57 от Закона за кредитните институции и чл. 298 от Търговския закон, приети са от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол № 28/ 20.06.2010 г. и влизат в сила от 20.07.2010 г. Същите са имплицитно присъща и неразделна част от всеки един сключен от Банката договор, който

препраща към настоящите общи условия, и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ. като се прилагат доколкото в конкретния договор не е установено друго от Общи условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти на „Уникредит Булбанк“ АД.

В случая е отнето правото на потребителя да се откаже от договора преди дата на влизането им в сила. Съгласно условието посочено в т. 147 – Клиентът е обвързан с промените в настоящите Общи условия, ако писмено не уведоми Банката, че не приема предложените Общи условия, преди датата на влизането им в сила. В случай, че Клиентът не е съгласен с предложените промени, той има право да прекрати договор за сметка, преди промените да влязат в сила. Информацията за промяна на общите условия се предоставя на потребителите в салоните на Банката и на интернет страницата. В този смисъл средството за уведомяване се свежда до посещаване на салон на банката или преглед на интернет страницата, което по своята същност е ограничено средство за комуникация. Общите условия се публикуват след влизането им в сила тоест налице е предоставяне на съществена информация по договорните отношения и на потребителите е отнета възможността да прекрати договора съгласно условията на предвидените в същите Общи условия.

Налице е нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68е, ал. 2, във връзка с чл. 68в от ЗЗП, тъй като предвид елементите по ал. 1 търговеца не предоставя своевременно информация и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение от средния потребител, което той не би взел без използването на търговската практика за продължаване на договорните си взаимоотношения с банката.

## **2012 година**

**Протокол № 7/ 16.02.2012 г.**

**По т. 29**

**Докладва:** Илиана Цолова

Доклад относно изпълнение решение на КЗП № 8 от протокол № 27/ 21.06.2010 г. и необходимост от предприемане на действия по отношение наличие на неравноправни клаузи в Общи условия на „УниКредит Булбанк“ АД за предоставяне на ипотечни кредити на физически лица, в сила от 02.12.2011 г. Съгласно докладна записка Ц-01-136/ 15.02.2012 г.

**След обсъждане Комисията**

**РЕШИ:**

29.1 Приема, че в Общи условия на „УниКредит Булбанк“ АД за предоставяне на ипотечни кредити на физически лица, в сила от 02.12.2011 г., се съдържат следните неравноправни клаузи по смисъла на чл. 143 от ЗЗП:

- 9.6.1. При промяна на нормативната база и/или условията на финансовите пазари и/или възникване на други обективни обстоятелства, водещи до съществено повишаване разходите на Банката по привлечения ресурс, включително, но не само, при изменение поне с 0,5 процентни пункта за месец на индекса на потребителските цени за България, при изменение от поне един процентен пункт за месец на валутен курс евро/лев или евро/щатски долар,

отмяна на валутния борд, изменение с минимум 0,5 процентни пункта на месец на стойностите на средните годишни лихвени нива по новопривлечените срочни депозити от нефинансови предприятия и домакинства, обявявани в статистиката на БНБ, изменение с поне 0,5 процентни пункта за месец на основния пазарен измерител за кредитен риск на България (понастоящем – Credit Default Swap, CDS) за периоди между 1 и 10 години, промяна в кредитния рейтинг на България според някоя от основните рейтингови агенции (S&P, Moody's, Fitch), промени в регулациите на Централната банка, засягащи функционирането на банките и изискванията към тях, в т. ч. число въвеждане на ограничения и допълнителни разходи, Банката има право да привежда базовия лихвен процент в съответствие с пазарните условия като съгласно и по реда, установен в тези ОУ, към приложимия за периода на олихвяването договорен пазарен лихвен индекс прибавя променената премия в размер до 2 (два) процентни пункта за всяка актуализация, за което Банката уведомява кредитополучателите.

Видно от записа, действително е разширен обхвата на обстоятелствата, при които се допуска промяна в базовия лихвен процент, но същият далеч не е изчерпателен и категоричен по отношение конкретизация на случаите, при които банката може да променя базовия лихвен процент.

В тази връзка може да се приеме, че макар и след положените от банката усилия за коригиране на клаузата, същата може да се приеме, че е неравноправна по смисъла на чл. 143, т. 13 ЗЗП, тъй като на търговеца се „предоставя изключително право да тълкува клаузите на договора“ по отношение на понятията „промяна условията на финансовите пазар, съществено повишаване разходите на Банката“.

В допълнение текста би могъл да се определи като неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 12 от ЗЗП тъй като „... дава право на търговеца да увеличава цената, без потребителят да има право в тези случаи да се откаже от договора, ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора.“ Очевидно банката, предвиждайки възможност да увеличава едностранно лихвения процент, не е предвидила възможност за кредитополучателите да се откажат от договора, когато окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора. В тези случаи дори считаме за редно да не бъдат изисквани такси за предсрочно прекратяване, тъй като последното е резултат от действията на банката по увеличаване на лихвения процент, който в немалко случаи става непосилен за кредитополучателите.

- В част III „Лихви и комисиони“ т. 9.9 „При неплащане в срок на главница и/или лихва, за срока на забавата върху цялата неиздължена част от Кредита (редовен дълг по главницата и неиздължената просрочена и изискуема част от нея) се начислява допълнителна лихва, определена в Договора за кредит.“

Макар и записано, че допълнителна лихва се начислява само за срока на забавата, притеснително е, че базата върху която се начислява е „редовен дълг по главницата и неиздължената просрочена и изискуема част от нея“.

Тъй като единодушното изразено становище на банковите експерти, до които се допитахме, потвърди съмненията ни, като се обедини около това, че е редно е да се начислява лихва за забава само върху просрочената и изискуема част от главницата и/или лихви, считаме, че текстът представлява неравноправна клауза по смисъла на чл. 143, т. 5 от ЗЗП тъй като: „*задължава потребителя при неизпълнение на неговите задължения да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка*“ чрез начисляването на лихва върху недължимата част от дълга.

29.2 Да бъде изготвено писмо до „Уникредит Булбанк“ АД, в което същата бъде запозната с направените констатации, като ѝ бъде препоръчано да коригира посочените клаузи по начин, който ще гарантира преодоляване на неравноправността в едномесечен срок. Да бъде обърнато внимание на ръководството на банката, че в противен случай и въз основа на правомощията си по чл.148, т.4 ЗЗП и в изпълнение на Решение №8 от Протокол №27/21.06.2010г., КЗП ще сезира компетентния съд с искане за обявяването на тези клаузи за нищожни.

**Отговорник: Илиана Цолова**

**Срок: 02.03.2012 г.**

**Протокол № 13/ 21.03.2012 г.**

**По т. 22**

**Докладва:** Мила Йовчева

Доклад относно проверка за наличие на неравноправни клаузи в Договор за банков ипотечен кредит между „Уникредит Булбанк“ АД и Стойка Георгиева Мянчева от 24.06.2010 г.

Съгласно докладна записка Ц-02-1252/ 27.02.2012 г.

**След обсъждане Комисията**

**РЕШИ:**

22.1 Приема, че в Договора за банков ипотечен кредит между „Уникредит Булбанк“ АД и Стойка Георгиева Мянчева от 24.06.2010 г. се съдържат следните неравноправни клаузи по смисъла на чл. 143 от ЗЗП:

1. В т. 11.1.3 във връзка с т. 4.3 от договора се предвижда при просрочие на лихва и/или главница, освен лихвата върху просрочените вноски, да се начислява допълнителна лихва от 5% върху целия неиздължен размер на кредита за всеки просрочен ден – „*При просрочие на лихва и/или главница за срока на просрочието, целия размер на кредита (редовен дълг по главницата и неиздължената просрочена и изискуема част от нея), освен с лихвата за редовна главница по т. 4.1а или 4.1 б и лихвата за просрочена главница по т. 4.2 се олихвява и с лихвата по т. 4.3*“.

Клаузата е неравноправна по чл. 143, т. 5 от ЗЗП, тъй като задължава кредитополучателя при неизпълнение на задълженията му да заплати необосновано високо обезщетение или неустойка.

Начисляването на лихвите следва да е върху просрочените вноски, а не върху остатъка по главницата, тъй като към момента на просрочието длъжникът не дължи главницата, а месечната вноска. Начисляване на лихвата върху остатъка по главницата е възможно единствено в случаите, когато кредитът е станал предварително изискуем.

Договорът за ипотека на банката е типов и клаузите му не са индивидуално договорени, тъй като те са съставени предварително и потребителят не е имал възможност да влияе върху тях.

22.2 Да се изготви писмо до „Уникредит Булбанк” АД, като му се предоставят направените бележки. Да се препоръча на дружеството да бъдат отстранени неравноправните клаузи в 14 дневен срок.

**Отговорник: Евелина Досева**

**Срок: 13.04.2012 г.**