



PARTNER CYKLU:



Do kogo zwrócić się o pomoc

INSTYTUCJE WSPIERAJĄCE KLIENTÓW | Miejski i powiatowy rzecznik konsumentów, rzecznik ubezpieczonych, arbiter bankowy, Sąd Polubowny przy KNF – nawet jeśli nie rozstrzygną sporu z bankiem czy ubezpieczycielem, z pewnością udzielą skutecznego wsparcia lub doprowadzą do mediacji

PIOTR CEREGRA

Każdy spór z bankiem, towarzystwem funduszy inwestycyjnych (TFI) lub inną instytucją finansową można skierować do sądu. Jest to jednak droga trudna i stresująca. Trzeba się też liczyć z kosztami i długim oczekiwaniem na wyrok. Poza tym dużą instytucję finansową zwykle przed sądem reprezentuje dobrze przygotowany prawnik. Konsumenta nie zawsze na taką pomoc prawną stać. Warto więc wiedzieć, że istnieją instytucje, do których można się zwrócić o wsparcie.

Istnieje wiele instytucji powołanych do ochrony konsumentów. Nie wszystkie jednak zajmują się pomocą w indywidualnych sporach. Przykładem jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Nie pomoże on bezpośrednio wykluczyć się z bankiem o 50 zł nie należne pobrane prowizji. Może za to doprowadzić do stwierdzenia, że zapis, na podstawie którego bank pobierał pieniądze, jest niezgodny z prawem. Jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na wniosek UOKiK uzna taki zapis za niedozwolony, trafia on do Rejestru klauzul niedozwolonych. Odtąd jego stosowanie w umowach z konsumentami jest zakazane.

Klient banku, TFI czy towarzystwa ubezpieczeniowego potrzebujący pomocy w sporze dotyczącym kredytu albo inwestycji powinien się kierować gdzie indziej.

Rzecznik niedaleko miejsca zamieszkania

O pomoc można się zwrócić do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Jego uprawnienia w indywidualnych sporach są stosunkowo niewielkie. Rzecznik nie jest arbitrem ani sędzią. Nie może więc rozstrzygnąć sporu między konsumentem a przedsiębiorcą (w tym bankiem czy ubezpieczycielem). Nie ma też uprawnień, by wydać przedsiębiorcy nakaz, zakaz, nałożyć na niego karę za naruszenie praw konsumenta. Może za to na różne sposoby udzielać wsparcia: poinformować klienta o jego prawach, pomóc mu przygotować reklamację, zwrócić się w jego

imieniu do przedsiębiorcy lub wesprzeć konsumenta przed sądem.

Rzecznicy praw konsumenta nie specjalizują się w sprawach finansowych. Dlatego zajmują się zarówno zbyt późno wypłaconym kredytem hipotecznym, przez co klient stracił wpłacony zadek, jak i nowymi butami, które rozpadły się po pierwszym użyciu, a sprzedawca odmówił zwrotu pieniędzy.

Z pomocy rzecznika można skorzystać bezpłatnie. Kontakt do lokalnego rzecznika można znaleźć na stronie internetowej urzędu miasta lub starostwa. Dane kontaktowe zostały też zebrane w serwisie internetowym UOKiK (www.uokik.gov.pl).

Gdy odszkodowanie jest za niskie

Prawa do orzekania w sporach ani do nakładania kar nie ma także rzecznik ubezpieczonych. Może natomiast interweniować w towarzystwach ubezpieczeniowych w indywidualnych sprawach, jakie zgłoszą pokrzywdzeni klienci. Mogą one dotyczyć np. odmowy wypłaty odszkodowania, zaniżenia jego wysokości lub nieuzasadnionej opieszałości towarzystwa.

Każdą interwencję rzecznika poprzedza wstępna analiza zasadności skargi. Zwykle kończy się ona pomyślnie dla klienta. W 2008 r. rzecznik podjął interwencję w ponad 85 proc. zgłoszonych spraw. W poprzednich latach odsetek ten nigdy nie spał poniżej 70 proc.

Interwencja rzecznika może się zakończyć na kilka sposobów. Z punktu widzenia ubezpieczonego lub uprawnionego najkorzystniejsza jest sytuacja, gdy towarzystwo uzna zasadność interwencji i zmieni swoje stanowisko w całości lub częściowo. O sukcesie można mówić także wtedy, gdy dojdzie do ugody między stronami. Towarzystwo może też odrzucić argumentację rzecznika i podtrzymać swoje dotychczasowe stanowisko. Wtedy skarżący jest informowany o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Dowiadyuje się też, co musiałby udowodnić przed sądem, aby mieć szansę na korzystny wyrok.

Po analizie dokumentów i wysłuchaniu wyjaśnień rzecznik może też uznać, że interes

ubezpieczonego nie został naruszony, i zakończyć sprawę. Postępowanie zamykane jest także wtedy, gdy skarżący wycofa wniosek lub skieruje skargę na drogę sądową.

Skarga składana do rzecznika ubezpieczonych powinna mieć formę pisemną. Można ją przesłać tradycyjną pocztą albo pocztą elektroniczną, ale w tym drugim przypadku list musi być poświadczony podpisem elektronicznym.

W piśmie należy opisać szkodę, wyjaśnić, dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem towarzystwa, i podać argumenty potwierdzające nasze roszczenia. Do skargi należy dołączyć korespondencję z ubezpieczycielem oraz inne dokumenty potwierdzające nasze żądania. Rzecznik udziela pomocy bezpłatnie.

250 zł

płaci konsument za skierowanie sprawy do Sądu Polubownego przy KNF

Przy rzeczniku ubezpieczonych działa też sąd polubowny, ale praktyczne znaczenie tej instytucji jest niewielkie. W ubiegłym roku trafiło tam zaledwie 17 wniosków. W dodatku aż w 13 przypadkach sprawy zostały umorzone z powodów formalnych albo dlatego, że towarzystwo ubezpieczeniowe nie wyraziło zgody na rozstrzygnięcie sporu przez tę instytucję.

Nakaże zwrócić prowizję lub zmniejszyć odsetki

Inaczej zorganizowana jest ochrona klientów, którzy wejdą w spór z bankiem. Zamiast rzecznika mają do dyspozycji Bankowy Arbitraż Konsumentów. Jest to instytucja, która w uproszczony sposób rozstrzyga spory między bankami a ich klientami.

Zasady korzystania z arbitrażu są mocno sformalizowane. Podlegają mu wyłącznie spory między konsumentami a bankami, związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem czynności na rzecz klienta. Do arbitra można więc kierować sprawy związane

OPINIA

Stanisław Kluz

przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego



Warto zwrócić uwagę na możliwości, jakie stwarza instytucja polubownego rozwiązywania sporów, w szczególności mediacja. W ramach mediacji strony, przy pomocy bezstronnego mediatora, mogą przedstawić swoje argumenty i dojść do ugody bez konieczności poddania się władczemu rozstrzygnięciu sporu przez sąd. Takie rozwiązanie ma wiele zalet. Należą do nich: stały, z góry znany koszt, minimum formalności,

z kredytami, lokatami czy kartami płatniczymi, ale też np. transakcji kupna lub sprzedaży jednostek funduszy inwestycyjnych, w których bank pośredniczył. Wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać 8 tys. zł. Klient, zanim zwróci się do arbitra, musi wyczerpać drogę reklamacyjną w banku. Trzeba też pamiętać o wniesieniu opłaty w wysokości 30 lub 50 zł (w zależności od wartości sporu). Dowód wpłaty należy dołączyć do wniosku, bo jest to jeden z warunków zajęcia się sprawą.

Wiele wniosków jest odrzucanych przez arbitra właśnie z powodu uchybień formalnych. Spośród tych, które były merytorycznie rozpatrywane, około 40 proc. kończy się przynajmniej częściowym sukcesem klienta – arbiter wydaje korzystny dla niego werdykt albo doprowadza do ugody z bankiem.

Ogromnym usprawnieniem przy korzystaniu z arbitrażu jest to, że banki z góry wyraziły zgodę na rozstrzygnięcie sporów w tym trybie (o ile oczywiście

elastyczna formuła dająca stronom wpływ na sposób rozwiązania sporu i warunki ugody. Jeżeli jednak ugoda nie zostanie osiągnięta, strony pozostają przy swoich stanowiskach bez żadnych dalszych konsekwencji.

Przeprowadzenie mediacji zakłada dobrowolność. Oznacza to, że konieczna jest zgodna wola obu stron na polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji. Zgodę muszą zatem wyrazić zarówno konsument, jak i instytucja finansowa. Uczestnicy rynku finansowego, w tym klienci instytucji finansowych, mogą korzystać z mediacji przed Sądem Polubownym funkcjonującym przy Komisji Nadzoru Finansowego. Sąd ten specjalizuje się w sporach dotyczących usług finansowych.

DLA „RZECZPOSPOLITEJ”

Wymagana zgoda banku lub funduszu

Od niedawna sąd polubowny działa także przy Komisji Nadzoru Finansowego. Sąd może rozstrzygać spory pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku finansowego, w szczególności między podmiotami nadzorowanymi przez Komisję a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty (czyli ich klientami). Wartość przedmiotu sporu nie jest limitowana z góry,

za to nie powinna być mniejsza niż 500 zł. Wyjątkiem są sprawy konsumenckie o szczególnym znaczeniu; wówczas kwota może być niższa.

Oplata za skierowanie sprawy do sądu jest stała i wynosi 250 zł w przypadku mediacji i w przypadku postępowania sądowego, jeżeli powodem jest odbiorca usług finansowych. Należy ją uiścić po otrzymaniu informacji, że druga strona wyraża zgodę na polubowne załatwienie sporu. Jeżeli w wyniku mediacji dojdzie do podpisania ugody, 70 proc. kwoty jest zwracane.

Bardzo ważne jest to, że Sąd Polubowny przy KNF rozstrzyga sprawę tylko wtedy, gdy pozwana instytucja wyrazi zgodę na taki tryb rozstrzygnięcia sporu. Niestety, o taką zgodę, jak pokazuje praktyka, jest trudno. Ale już sama informacja, że sprawą zajmuje się organ działający przy KNF, skłania wiele instytucji finansowych do ponownego przemyślenia się wyrażonemu wcześniej stanowisku, a nieraz także do jego zmiany.

PRZYKŁADY SPRAW, KTÓRE TRAFIŁY DO SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF

- **Piesz przechodzący przez ulicę został potrącony przez jadący zbyt szybko samochód.** Pokrzywdzony otrzymał świadczenie z polisy OC sprawcy. Uznał jednak, że suma jest za niska, bo nie uwzględnił świadczenia związanego z zespołem stresu pourazowego. Złożył więc pozew w tej sprawie do Sądu Polubownego przy KNF. Postępowanie jest w toku.
- **Bank nie przyjął od klienta zlecenia umorzenia jednostek funduszu inwestycyjnego,** tłumacząc, że zleceniodawca nie zaktualizował swoich danych po wymianie dowodu osobistego, choć był do tego zobowiązany. Zlecenie zostało przyjęte dopiero po prawidłowej aktualizacji danych. Do tego czasu wartość umarżanych jednostek spadła. Potem okazało się jednak, że rok wcześniej klient zaktualizował dane, tylko bank nie wprowadził tej informacji do swojego systemu informatycznego. W wyniku postępowania mediacyjnego strony zawarły ugodę.
- **Klientka wykupiła ubezpieczenie AC samochodu,** wskazując we wniosku jedno dodatkowe zabezpieczenie – alarm. Gdy samochód został skradziony, okazało się, że klientka się pomyliła. W jej aucie nie było alarmu, tylko inne, równoważne zabezpieczenie. Towarzystwo odmówiło

wypłaty odszkodowania. Klientka złożyła wtedy wniosek o rozstrzygnięcie sprawy przez Sąd Polubowny przy KNF. Ubezpieczyciel nie zgodził się na to, jednak przeanalizował sprawę jeszcze raz i wypłacił całe odszkodowanie.

- **Klient zaciągający kredyt hipoteczny zabezpieczył go,** przystępując do umowy grupowego ubezpieczenia mieszkania od ognia i innych zdarzeń losowych (ubezpieczającym był bank). Klient spłacił cały kredyt przed terminem. Zażądał więc od banku, by ten zwrócił się do ubezpieczyciela o proporcjonalny zwrot części opłaconej składki. Jednocześnie złożył wniosek do Sądu Polubownego przy KNF. Bank nie zgodził się na rozstrzygnięcie sprawy w tym trybie, jednak przelał na konto klienta całą żadaną kwotę.
- **Bank zażądał od syna zmarłego kredytobiorcy spłaty zaciągniętego przez ojca kredytu.** Spadkobierca odmówił, argumentując, że bank nie zbadał należyście zdolności kredytowej ojca i pożytył mu pieniądze mimo bardzo niskich zarobków, które nie pozwalały na spłatę kredytu. Jednocześnie wystąpił o rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF. Bank nie wyraził na to zgody, jednak zmienił stanowisko w sprawie kredytu i umorzył dług.

JAK SIĘ SKONTAKTOWAĆ

- Wyszukiwarka adresów miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów www.uokik.gov.pl/ochrona_konsumentow/rzecznicy/
- Biuro Rzecznika Ubezpieczonych Al. Jerozolimskie 44 00-024 Warszawa

- tel: (22) 333 73 28 (ubezpieczenia gospodarcze)
- tel. (22) 333 73 26 lub 27 (OFE, PPE)
- www.rzu.gov.pl
- Bankowy Arbitraż Konsumentów ul. Kruczkowskiego 8 00-380 Warszawa

- (22) 48 68 400
- arbiter@zbp.pl
- www.zbp.pl/arbiter
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1 01 - 950 Warszawa tel. (022) 26 24 054 sad.polubowny@knf.gov.pl