



RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



**Mój kredyt „frankowy”  
Co mogę zrobić?  
Kto mi może pomóc?**

# CZY MAM ZEBRANE WSZYSTKIE DOKUMENTY?

WARTO

01.

- ZEBRAĆ WSZYSTKIE DOKUMENTY

02.

- PRZECZYTAĆ UMOWĘ

- Pomoc specjalisty na nic się nie przyda, jeśli nie znamy własnej umowy!



# JAKI JEST MÓJ KREDYT?

- **INDEKSOWANY WE FRANKACH?**

- To taki kredyt, którego wartość jest wyrażona w złotych, ale raty obliczane są na podstawie kursu franka
- **W umowie jest np. "Bank udziela kredytu na kwotę 300000 zł. W dniu wypłaty kwota kredytu jest przeliczana na CHF wg kursu kupna z tabeli banku. Wysokość rat jest wyrażana w walucie CHF. Raty są wpłacane wg kursu sprzedaży CHF wg tabeli banku"**

- **DENOMINOWANY WE FRANKACH**

- To taki kredyt, w którym kwota kredytu jest od początku we frankach (na podstawie przeliczenia ze złotych)
- **W umowie zatem będzie np. "Bank udziela kredytu na kwotę 150000 CHF. Kredyt jest wypłacany w złotych wg kursu kupna z tabeli banku z dnia wypłaty. Wysokość rat jest wyrażana w walucie CHF. Raty są wpłacane wg kursu sprzedaży CHF wg tabeli banku".**

- Jeśli to wiesz, to łatwiej znaleźć zapisy umowy, które można kwestionować.



# CO CHCĘ OSIĄGNAĆ? JAKIE MAM NARZĘDZIA?

- **ADWOKAT, RADCA PRAWNY**
  - pomoc płatna
- MOŻNA PRZYSTĄPIĆ PO **POZWÓW ZBIOROWYCH**
  - co jest tańsze niż indywidualne prowadzenie sprawy przez adwokata/radcę prawnego, ale może dłużej trwać)
- **RZECZNIK FINANSOWY (RF)**
  - pomoc bezpłatna



# UNIEWAŻNIENIE UMOWY?

- CO TO ZNACZY?
- JAKIE SĄ KONSEKWENCJE?

# JAK ZNALEŹĆ ADWOKATA?

- Tego nie powiemy na spotkaniu, gdyż reklamowanie usług prawniczych jest w Polsce zakazane

- Adwokat ma dostęp do osobistych spraw klienta.
- Dlatego szukać trzeba go samemu

# JAK SKORZYSTAĆ Z POMOCY RZECZNIKA FINANSOWEGO ?

- Najpierw TRZEBA KONIECZNIE napisać

**reklamację** do banku

i poczekać na odpowiedź banku 30 dni

- Wniosek skierowany bez reklamacji nie zostanie rozpoznany przez RF (bo nie może być)

# PROCEDURA REKLAMCYJNA

Warunek konieczny do podjęcia działań przez Rzecznika Finansowego

ZŁÓŻ REKLAMACJĘ  
DO INSTYTUCJI  
FINANSOWEJ



Rzecznik Finansowy zajmie się Twoją sprawą tylko wtedy, gdy złożysz reklamację do **INSTYTUCJI FINANSOWEJ** i nie zostanie ona rozpatrzona zgodnie z Twoimi oczekiwaniami.

Dokładnie określ swoje zastrzeżenia i oczekiwania co do jej działania. To ułatwi naszą ewentualną interwencję.

## Jak należy sformułować reklamację?

- ✔ Nie ma konieczności precyzyjnego wyliczania wysokości roszczenia. Wystarczą ogólne sformułowania np. „*Kwestionuję zgodność z prawem klauzul przeliczeniowych/modyfikacyjnych/indeksacyjnych*”; „*Uważam, że w umowie nie wpisano jasnego sposobu przeliczenia kursów walutowych*”; „*W umowie nie wskazano, jakie bank stosuje spready i jak je wylicza*”.
- ✔ W sformułowaniu konkretnych zastrzeżeń może być przydatna lektura **Raportu Rzecznika Finansowego** z czerwca 2016 r., dotyczącego kwestii budzących wątpliwości Rzecznika w związku z umowami kredytów indeksowanych/denominowanych do walut obcych – dostępny na stronie [https://rf.gov.pl/pdf/Raport\\_RF\\_Kredyty\\_walutowe.pdf](https://rf.gov.pl/pdf/Raport_RF_Kredyty_walutowe.pdf)

**Nie trzeba składać kilku reklamacji dotyczących różnych zapisów w umowie. W jednej reklamacji można zawrzeć wszystkie zastrzeżenia do treści umowy.**



# PRZYKŁADOWA REKLAMCJA

Reklamacja może być napisana odręcznie, w prostych słowach

Reklamacja

W związku z odmową likwidacji  
współwłasności rachunku przez pracownika  
Banku przy ul. Piłsudskiej  
w P. p. Ludwinie  
w dniu 15.09.2016r. składam reklamację  
od tej decyzji. Domagam się natychmiastowego  
zamknięcia mojej współwłasności.  
Uzasadnienie:  
Nie mam dostępu do rachunku,  
nie ma na nim mojego zadziwienia,  
nie mogę nie tańczy ze współwłaścicielem.

# PORADNICTWO

Pierwsza pomoc w razie problemów

## OTRZYMAŁEŚ STANOWISKO?

INSTYTUCJI FINANSOWEJ

NIE JESTEŚ PEWIEN JAKIE  
SĄ TWOJE UPRAWNIENIA?

SKONSULTUJ SIĘ  
Z NASZYMI  
EKSPERTAMI

Nie zgadzasz się ze stanowiskiem instytucji finansowej lub po prostu go **nie rozumiesz?**

Zobacz, **JAK SKONTAKTOWAĆ SIĘ** z Rzecznikiem Finansowym:



### ZADZWOŃ. DYŻURY EKSPERTÓW:

22 333 73 25 – Banki i inne podmioty rynku  
kapitałowego (pn. - pt. 8.00-16.00).

22 333 73 26, 22 333 73 27 – OFE lub inne formy  
oszczędzania emerytalnego (pn. - pt. 11.00-15.00).

22 333 73 28 – Ubezpieczenia (pn. - pt. 8.00-18.00).

ok. **24 000**

tyle porad udzielili  
eksperti Rzecznika  
Finansowego w 2016  
przez telefon, e-mail i  
profil na Facebooku

Porady telefoniczne to często pierwszy kontakt z Rzecznikiem Finansowym. Podpowiadamy jakie są uprawnienia klienta, co warto napisać w reklamacji i zachęcamy do dalszej walki o swoje prawa.

**Ważne! Nie jest możliwe przesłanie umowy do Rzecznika do analizy pod kątem abuzywności jej zapisów bez uprzedniego wyczerpania procedury reklamacyjnej.**

## KIEDY ZDECYDOWAĆ SIĘ NA REKLAMACJĘ?

- ✓ Kiedy uważamy, że nasze prawa są naruszane
- ✓ Warto, by złożenie reklamacji było poprzedzone analizą własnej sytuacji i własnej umowy.
- ✓ Nie należy korzystać z jakiś szablonów tekstów reklamacji – chodzi o to, żeby zawrzeć w niej informacje o własnej sytuacji i własnych oczekiwaniach i potrzebach.
- ✓ Skoncentrowanie się na istocie problemu i określeniu swojego żądania, zastrzeżeń wobec banku. Nie musi być rozbudowanej argumentacji prawnej – **wyjątkiem jest sytuacja, w której klientowi zależy na przerwaniu biegu przedawnienia.**

**Wystąpienie z reklamacją nie może być podstawą np. do wypowiedzenia umowy. Bank musi mieć jasne przesłanki przewidziane w umowie!**

## MOŻLIWE ŻĄDANIA TYPOWO PRAWNE

### Ustalenie nowej treści umowy

- ✓ Zakwestionowanie indeksacji/denominacji

### Żądanie zwrotu nadpłaconych rat i innych opłat z tytułu:

- ✓ tzw. spreadów (*np. średni NBP*)
- ✓ ustalania oprocentowania przez bank według niejasnych zasad (*przeliczyć wg. LIBOR+marża*)
- ✓ ubezpieczenia niskiego wkładu
- ✓ nie uwzględniania ujemnego LIBOR-u

**Uwaga!** Każde z tych żądań może w skrajnym przypadku doprowadzić do unieważnienia całej umowy lub innych konsekwencji finansowych.

**Ważne!** Powyższe żądania i argumentacja nie stanowią zamkniętego katalogu. Uwzględniają tylko postanowienia, które zostały opisane w raporcie Rzecznika Finansowego, jako potencjalnie abuzywne.

## Z CZYM MAMY PROBLEM?

Z abuzywnością  
postanowień

**CZY**

Wykonywaniem umowy w  
takim kształcie

- ✓ Wprowadzających indeksację/denominację kredytu
- ✓ tzw. spreadami
- ✓ ustalaniem oprocentowania przez bank według niejasnych zasad
- ✓ ubezpieczeniem niskiego wkładu
- nie uwzględniania ujemnego LIBOR-u


- ✓ Moje raty wzrosły tak, że nie jestem w stanie ich spłacać
- ✓ Jestem po rozwodzie i chcę sprzedać mieszkanie
- ✓ Zmarł mój mąż
- ✓ Mam problem ze spłatą rat ze względu na chorobę, brak pracy

**Ważne! Abuzywność postanowień może ułatwić rozwiązanie rzeczywistych problemów związanych z umową.**

# KLAUZULE **ABUZYWNE** – co to jest

- Jakie znaczenie mają klauzule abuzywne?
- Jak działają?

[https://uokik.gov.pl/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych2.php](https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php)

Do rejestru wpisywane były postanowienia umowne uznane za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) przed 17.04.2016 r., czyli przed wejściem w życie  znowelizowanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Obecnie, ze względu na zmianę modelu kontroli abstrakcyjnej postanowień wzorców umowy z sądowej na administracyjno-sądową realizowaną przez Prezesa UOKiK, do rejestru trafiają klauzule tylko w tych sprawach, w których wniesiono pozwy do SOKiK przed 17.04.2016 r. W nowych sprawach rozstrzygnięcia dotyczące stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umowy wynikają z decyzji Prezesa UOKiK i publikowane są w bazie decyzji na stronie internetowej Urzędu.

**Ważne! To, że jakaś klauzula (nawet identyczna!) została wpisana do rejestru nie oznacza, że na pewno zostanie uznana za abuzywną w każdym przypadku. O tym decyduje sąd, analizując warunki umowy, okoliczności zawarcia itp.**



# Klauzule abuzywne

**JAK MOGĘ Z TEGO SKORZYSTAĆ?**



## CO ROBI UOKIK W SPRAWIE KREDYTÓW I POŻYCZEK HIPOTECZNYCH WYRAŻONYCH W WALUTACH OBCYCH

1. bada abuzywności klauzul umownych,
2. Analizuje odpowiedzi (chodzi o udzielanie konsumentom nieprecyzyjnych informacji o skutkach wpisania określonego postanowienia wzorca umowy do rejestru)
3. prowadzi postępowań administracyjnych w sprawie nieuwzględniania przez banki ujemnej stawki LIBOR
4. wydaje istotne dla sprawy poglądy \*na etapie postępowania sądowego (podobnie jak Rzecznik Finansowy)

# I. Postępowanie wyjaśniające Prezesa UOKiK w zakresie klauzul abuzywnych

17 kwietnia 2016 r. **nowy system kontroli klauzul.**

Teraz Prezes UOKiK rozstrzyga o niedozwolonym charakterze postanowień we wzorcu umowy (a nie w umowach faktycznie zawartych z konsumentami). Nazywa się to **abstrakcyjną kontrolą postanowień wzorców umów.**

Prezes UOKiK prowadzi **postępowanie wyjaśniające**, w którym sprawdza, czy stosowane przez banki sposoby ustalania wysokości kursów walut mogą być niedozwolone. Działania Urzędu dotyczą:

- mBanku S.A.
- Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego S.A.
- Banku BPH S.A.
- Banku Polskiej Kasy Opieki S.A.

## II. Postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone

Prezes UOKiK prowadzi **6 postępowań** w sprawie o uznanie postanowień wzorców umów za niedozwolone (w związku ze stosowaniem klauzul, które mogą być abuzywne).

### Zakwestionowane postanowienia

- dotyczą sposobu określania wysokości kursów walut obowiązujących w bankach,
- są ustalane przez banki w dowolny sposób,
- odsyłają konsumentów do trudnych lub niemożliwych do zweryfikowania źródeł,
- mogą wprowadzać rażącą dysproporcję praw i obowiązków stron, przyznając jedynie bankowi uprawnienie do dowolnego ustalania kryteriów wpływających na wysokość świadczeń stron, przy jednoczesnym odebraniu konsumentowi możliwości weryfikowania poprawności działania silniejszej strony umowy.

# Bank Millennium S.A.

A. „Kurs wymiany walut obcych, na podstawie którego przeliczane są na złote polskie zobowiązania Kredytobiorcy wyrażone w walucie obcej, podawany jest w Tabeli Kursów Walut Obcych Banku. Podstawą do ustalenia kursów kupna i sprzedaży zawartych w Tabeli Kursów Walut Obcych Banku jest **kurs bazowy**, stanowiący średnią arytmetyczną z ofert kupna i ofert sprzedaży tej waluty oferowanych przez **profesjonalnych uczestników rynku walutowego** i podanych na stronie **serwisu Reuters** w chwili tworzenia Tabeli Kursów Walut Obcych.

Wartości kursu kupna i wartość kursu sprzedaży z Tabeli Kursów Walut Obcych mogą odbiegać od kursu bazowego o **nie więcej niż 10%**”,

w związku z:

B. „Tabela Kursów Walut Obcych Banku tworzona jest **przynajmniej** raz dziennie każdego dnia roboczego. Pierwsza Tabela Kursów Walut Obcych Banku tworzona jest **między** godziną 8.00 a godziną 10.00 danego dnia. Tabela kursów Walut Obcych Banku publikowana jest **każdorazowo** na stronie **www.bankmillennium.pl**”

## II. Bank Zachodni WBK S.A.

A. „1. Bank ustala wysokość obowiązujących w Banku kursów kupna i sprzedaży dewiz w oparciu o kurs średni Banku. Stosowane przez Bank kursy walutowe publikowane są w Tabeli kursów Banku.

2. Kurs średni Banku (publikowany w Tabeli kursów Banku) ustalany jest w następujący sposób: jest to średni kurs walutowy dla poszczególnych walut na rynku międzybankowym, stanowiący średnią arytmetyczną z ofert kupna i ofert sprzedaży danej waluty, oferowanych przez profesjonalnych użytkowników rynku walutowego, obliczany jest w oparciu o aktualny w chwili publikacji Tabeli kurs kupna oraz kurs sprzedaży, zgodnie z wzorem:  $[\text{kurs kupna} + \text{kurs sprzedaży}] / 2$ .

3. Kursy walutowe na rynku międzybankowym dla poszczególnych walut są prezentowane na stronie internetowej Reuters. Wartość kursu średniego Banku publikowanego w Tabeli, o której mowa w ust. 1, może odbiegać o nie więcej niż 1% od kursów prezentowanych na stronie internetowej Reuters. Jeśli z jakiegokolwiek przyczyny kursy walutowe na stronie Reuters przestaną być dostępne np. w związku z zaniechaniem przez Reuters świadczenia tej usługi, Bank powiadomi o tym Kredytobiorcę/Pożyczkobiorcę i przekaże informację o innym źródle danych, które będzie prezentować kursy walut na rynku międzybankowym.

5. Kurs kupna dewiz liczony jest według wzoru  $[\text{Kurs średni Banku} - \text{połowa spreadu walutowego publikowanego w Tabeli kursów Banku}]$ . Kurs sprzedaży dewiz liczony jest według wzoru  $[\text{Kurs średni Banku} + \text{połowa spreadu walutowego publikowanego w Tabeli kursów Banku}]$ .

B. „Informacja o wysokości obowiązujących w Banku kursów kupna i sprzedaży dewiz oraz o wysokości średniego kursu Banku i spreadu walutowego walutowego prezentowana jest w Tabeli, o której mowa w ust. 1. Tabela ta publikowana jest w każdy dzień roboczy, co najmniej raz dziennie i dostępna jest w oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku i w usługach bankowości elektronicznej”,

w związku z:

„Spłata rat kapitałowo-odsetkowych z rachunku prowadzonego w PLN jest dokonywana po uprzednim przeliczeniu rat kapitałowo-odsetkowych według kursu sprzedaży dewiz dla ... publikowanego w ostatniej Tabeli kursów Banku, obowiązującej w dniu spłaty”

# III. Bank BGŻ BNP Paribas S.A.

A. „1. Stosowane przez Bank kursy kupna i sprzedaży walut obcych, zwane dalej „Kursami walut”, ustalane są w oparciu o **średnie rynkowe kursy poszczególnych walut obcych obowiązujące na międzybankowym rynku walutowym**, publikowane – z zastrzeżeniem ust. 2 – w serwisie informacyjnym **Thomson Reuters**, zwane dalej „Średnimi rynkowymi kursami walut”, oraz ustalone w Banku spready walutowe, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3.

[...]

3. Kursy walut ustalane są w Banku z zachowaniem następujących zasad:

1) kurs sprzedaży waluty obcej zwany dalej „Kurselem sprzedaży”, ustalany jest jako Średni rynkowy kurs waluty powiększony o spread walutowy ustalony dla sprzedaży waluty, zwany dalej „Spreadem walutowym sprzedaży”, który obliczany jest w następujący sposób: Spread walutowy sprzedaży = Średni rynkowy kurs waluty x **Współczynnik Korygujący Sprzedaży**

2) kurs kupna waluty obcej, zwany dalej „Kurselem Kupna”, ustalany jest jako Średni rynkowy kurs waluty pomniejszony o spread walutowy ustalony dla kupna waluty, zwany dalej „Spreadem walutowym kupna”, który obliczany jest w następujący sposób: Spread walutowy kupna = Średni rynkowy kurs waluty x **Współczynnik Korygujący Kupna**

[...]

a) wartość Współczynnika Korygującego Kupna oraz Współczynnika Korygującego Sprzedaży, o których mowa w pkt 1 i 2, ustalana jest przez Bank **w zależności od zmienności kursów na rynku międzybankowym, płynności poszczególnych walut oraz konkurencyjności oferowanych klientom kursów walut**, przy czym wysokość ustalonych przy zastosowaniu tych współczynników: Spreadu walutowego sprzedaży lub Spreadu walutowego kupna nie może być wyższa niż 5% Średniego rynkowego kursu waluty, natomiast

b) Spreadu walutowego nie może być większa niż 10% Średniego rynkowego kursu waluty, z zastrzeżeniem, iż wysokość tych współczynników może ulec zmianie nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym”,

B. „8. Niezależnie od godzin określonych w ust. 7, Bank może sporządzić nową Tabelę kursów walut Banku, jeśli w okresie pomiędzy tymi godzinami nastąpiła – w odniesieniu do co najmniej jednej waluty wymienionej w Tabeli kursów walut Banku – zmiana Średniego rynkowego kursu waluty o co najmniej połowę wartości Spreadu walutowego sprzedaży lub Spreadu walutowego kupna w odniesieniu do obowiązującej tabeli”

# IV. Getin Noble Bank S.A.

A. „Bank określa wysokość kursu kupna i sprzedaży waluty indeksacji Kredytu, który ma zastosowanie do przeliczenia kwoty uruchamianego kredytu i obliczania należności z tytułu rat Kredytu i odsetek w następujący sposób:

a) Kurs kupna i sprzedaży waluty indeksacyjnej obowiązujący w Banku w dniu wymagalności raty ustalany jest na podstawie kursu rynkowego wymiany walut dostępnego w **serwisie Reuters** w momencie sporządzania „Tabeli kursów walut dotyczącej kredytów hipotecznych udzielonych przez Noble Bank (dawniej Metrobank) przed dniem 04 stycznia 2010 r.” z godziny 16:30 z dnia roboczego poprzedzającego dzień wymagalności raty.

b) Kurs kupna i sprzedaży waluty indeksacyjnej obowiązujący w Banku w pozostałe dni robocze ustalany jest na podstawie kursu rynkowego wymiany walut dostępnego w serwisie Reuters w momencie sporządzania „Tabeli kursów walut dotyczącej kredytów hipotecznych udzielonych przez Noble Bank (dawniej Metrobank) przed dniem 04 stycznia 2010 r.” z godziny 9:30 z tego dnia.

c) Ustalenie kursu kupna waluty indeksacyjnej w Banku polega na odjęciu od **kursu rynkowego dostępnego w serwisie Reuters** spreadu walutowego w wysokości 5%.

d) Ustalenie kursu sprzedaży waluty indeksacyjnej w Banku polega na dodaniu do **kursu rynkowego dostępnego w serwisie Reuters** spreadu walutowego w wysokości 5%.

e) W przypadku wzrostu albo spadku kursu rynkowego waluty indeksacyjnej dostępnego w serwisie Reuters, w ciągu jednego dnia roboczego, w wysokości równej co najmniej poziomowi aktualnego spreadu walutowego, odpowiednio dla kursu kupna albo sprzedaży tej waluty, Bank **zastrzega sobie prawo do zmiany kursów kupna i sprzedaży tej waluty w ciągu dnia**. Po publikacji tak ustalonego nowego kursu waluty, będzie on obowiązywał w Banku w tym dniu. Do ustalania kursu waluty odpowiednio stosuje się zasady ustalania kurs waluty indeksacyjnej ustalone we wcześniejszych punktach”

Oraz klauzulę posiadającą tożsamą treść normatywną.

# V. Raiffaisen Bank Polska S.A.

„§7 8. Kurs kupna i sprzedaży walut, jak również wysokość spreadu walutowego wyznaczone są z uwzględnieniem poniższych zasad:

8.1. Kurs kupna i sprzedaży walut zamieszczany w Tabeli ustalany jest na podstawie:

1. Kursów Średnich Międzybankowych (KŚM) czyli kwotowań kupna i sprzedaży walut na rynku międzybankowym, prezentowanych w serwisie informacyjnym Reuters o nazwie EIKON lub każdej innej która ją zastąpi lub zmieni, dostępnych na moment ustalania Tabeli
2. Kursu Średniego Bankowego (KŚB) wyznaczanego na podstawie Kursów Średnich Międzybankowych
3. Indeksu Marżowego Banku (IMB)”

w związku z:

„§7 [...] 6. Kursy kupna i sprzedaży walut stosowane do uruchomienia, spłaty lub Przewalutowania Kredytu publikowane są w Tabeli Kursów, dostępnej w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku. Informacje o aktualnych kursach walut można również uzyskać za pośrednictwem Centrum Telefonicznego [...]”



# VI. Deutsche Bank Polska S.A.



**A.** „Kursy wymiany walut w Tabeli Kursów ustalane są przez Bank w każdym Dniu Roboczym w oparciu o średni kurs z rynku walutowego (FOREX), ustalany najpóźniej do godziny 9.30 czasu obowiązującego w Polsce („Kurs Bazowy”). Kurs kupna ustalany jest w oparciu o wzór:  $\text{Kurs Kupna} = 2 * \text{Kurs Bazowy} / (2 + \text{Spread Walutowy wyrażony w procentach})$ , a kurs sprzedaży w oparciu o wzór:  $\text{Kurs Sprzedaży} = \text{Kurs Bazowy} + (\text{Spread Walutowy wyrażony w procentach} * \text{Kurs Kupna}) / 2$ . Wartość Spreadu Walutowego wyrażonego w procentach na dzień zawarcia Umowy wynosi dla waluty CHF: [...], Euro: [...], USD: [...], GBP: [...] i może ona ulec zmianie w drodze jednostronnego oświadczenia Banku na zasadach określonych w punkcie 5.4 poniżej. Spread Walutowy wyrażony w procentach jest równy stosunkowi spreadu walutowego wyrażonego kwotowo, stanowiącego różnicę pomiędzy kursem sprzedaży a kursem kupna waluty obcej określanych w Tabeli Kursów („Spread Walutowy”) do kursu kupna”.

w zw. z:

[5.4] **B.** „Bank jest uprawniony do zmiany – nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym – wysokości Spreadu Walutowego wyrażonego w procentach na podstawie przesłanek określonych w punkcie 4.7. Regulaminu Produktowego, o wartości wyrażonej w punktach procentowych zmiany określonych w tym postanowieniu podstaw”,

[4.7] „Poza okolicznościami przewidzianymi w pozostałych Warunkach Kredytu oraz przy uwzględnieniu postanowień pkt 1.4.2.3. Regulaminu Kredytowego, Bank jest uprawniony do zmiany – nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym – wysokości Opłat i Prowizji określonych Tabeli Prowizji i Opłat na podstawie i w stosunku do:

1. Wzrostu inflacji w stopniu ogłaszanych przez GUS, co najmniej o 0,1%,
2. Zmiany wskaźnika cen dóbr inwestycyjnych publikowanych przez GUS, co najmniej o 0,1%,
3. Wzrostu rzeczywistych kosztów obsługi danej usługi na skutek niezależnych od Banku czynników zewnętrznych, w szczególności: wzrostu cen opłat pocztowych i telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych koniecznych do wykonania danej usługi, energii, wejście w życie nowych regulacji prawnych powodujących wzrost kosztów świadczonej usługi o co najmniej 1%,
4. Zmiany stóp procentowych kredytów udzielanych bankom przez Narodowy Bank Polski o co najmniej 0,01%,
5. Zmiany poziomu rezerw obowiązkowych ustalonych przez Narodowy Bank Polski lub wysokości ich ewentualnego oprocentowania, co najmniej o 0,01%,
6. Zmiany stawek oprocentowania lokat na rynku międzybankowym (międzybankowych stóp referencyjnych, wywołana czynnikami regulacyjnymi), co najmniej o 0,01%,
7. Zmiany wysokości obowiązkowych opłat wnoszonych przez banki na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co najmniej o 0,01%,
8. Zmiany rentowności instrumentów rynku pieniężnego i kapitałowego (w tym np. bonów skarbowych i obligacji Skarbu Państwa), co najmniej o 0,01%”



Jak UOKiK reaguje na to,  
co banki piszą w odpowiedzi  
na reklamację

**JAK MOGĘ Z TEGO SKORZYSTAĆ?**

# I. Postępowanie wyjaśniające prowadzone przez Prezesa UOKiK w zakresie odpowiedzi na reklamacje

## mBank S.A. - UNWW

Postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy treść odpowiedzi udzielanych przez mBank S.A. na składane przez konsumentów pisma, w których żądają oni wyeliminowania niekorzystnych skutków wynikających ze stosowania w wykonywanych umowach niedozwolonego postanowienia umownego dotyczącego pobierania przez bank opłat tytułem zwrotu kosztów ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a zamieszczonego w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone **pod numerem 6068** (m.in. poprzez zaniechanie pobierania składki z tytułu ubezpieczenia niskiego wkładu własnego albo zwrot pobranych składek od momentu zawarcia umowy kredytowej), nie narusza przepisów prawa.


## II. Postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

### Bank Millennium S.A.

Prezes UOKiK zakwestionował praktykę polegającą na przekazywaniu konsumentom przez bank w odpowiedziach na ich pisma **nieprawdziwych informacji** o treści:

„Ww. wyrok [wyrok Sądu Apelacyjnego sygn. akt VI Aca 420/11 - *przyp. UOKiK*] jest konstytutywny tj. wywiera skutki na przyszłość, a jego skuteczność wobec osób trzecich, powstaje z chwilą wpisu do rejestru. Dlatego też nie możemy uznać, iż wyrok, na który się Pani/Pan powołuje znajduje zastosowanie do Pani/Pana sytuacji”.

W ocenie Prezesa UOKiK, omawiana informacja może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie skutków wpisania postanowień do rejestru, w związku z zamieszczaniem przez bank postanowień wpisanych wobec niego do rejestru **pod numerami 3178 i 3179**. W ocenie Prezesa UOKiK, takie działanie banku może powodować, że konsument, przyjmując za prawdziwe stanowisko prezentowane przez bank, rezygnuje z dochodzenia roszczeń zarówno na drodze sądowej, a także na drodze pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.



Problem nieuwzględniania przez  
banki ujemnej stawki bazowej  
LIBOR

# 2015 -2016

Prezes UOKiK zakwestionował działanie banków polegające na nieuwzględnianiu ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki była większa niż wysokość zastrzeżonej w umowie marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekraczała wartość odsetek w najniższej możliwej wysokości, czyli 1 grosz.

Banki:

- zawierały w umowach postanowienia dotyczące wysokości oprocentowania,
- następnie nie wykonywały tych postanowień, gdy suma wskaźnika LIBOR i marży spadła do wartości ujemnych.

Praktyka ta polegała na **niestosowaniu** przez banki określonych postanowień **zawartych w wykonywanych umowach** – innymi słowy – na sprzecznym z umowami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR CHF.

W decyzjach zobowiązujących Prezes UOKiK nałożył na banki następujące obowiązki:

- uwzględniania ujemnego oprocentowania,
- zwrotu klientom kwoty wynikającej z różnicy między wcześniejszym oprocentowaniem, a tym, które w pełnym zakresie uwzględniało ujemny LIBOR.

## Decyzje zobowiązujące

1. Getin Noble Bank S.A. DDK-11/2016 (z dnia 18 marca 2016 r.)
2. Bank Polska Kasa Opieki S.A. DDK-12/2016 (z dnia 1 kwietnia 2016 r.)
3. Credit Agricole Bank Polska S.A. RBG-2/2016 (z dnia 8 marca 2016 r.)
4. ING Bank Śląski S.A. DDK-21/2015 (z dnia 28 grudnia 2015 r.)
5. Bank BPH S.A. DDK-14/2016 (z dnia 2 czerwca 2016 r.)
6. BNP Paribas Bank Polska S.A. DDK-13/2016 (z dnia 2 czerwca 2016 r.)
7. Raiffeisen Bank Polska S.A. DDK-24/2016 (z dnia 30 grudnia 2016 r.)

[Decyzja stwierdzająca stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazująca zaniechanie jej stosowania](#)

8. mBank S.A. DDK-20/2015 (z dnia 28 grudnia 2015 r.) – na bank nałożono karę w wysokości ponad 6,5 mln zł (6 585 493 zł) oraz obowiązek zwrotu klientom kwoty wynikającej z przeliczenia oprocentowania przyjmującego wartość ujemną

# INTERWENCJA RF – KIEDY SKORZYSTAĆ?

- Jeśli potrzebuję potwierdzenia, że w mojej umowie są postanowienia, które można podważyć.
- Chcę uzyskać informację, jakie konkretnie argumenty mogę podnosić w sporze z bankiem.

- Ważne! Dopiero na etapie tzw. postępowania interwencyjnego (czyli po przejściu etapu reklamacji) eksperci Rzecznika Finansowego mogą przeanalizować konkretną umowę.



# INTERWENCJE

Tryb postępowania

INSTYTUCJA  
FINANSOWA  
ODRZUCIŁA TWOJĄ  
REKLAMACJĘ?



ZŁÓŻ WNIOSEK DO RZECZNIKA FINANSOWEGO  
O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA **INTERWENCYJNEGO**.

**Ważne!** Eksperti przygotowują argumentację, która może przekonać instytucję finansową do zmiany stanowiska. Rzecznik Finansowy nie ma jednak możliwości wydania decyzji wiążącej dla podmiotu rynku finansowego.

Dopiero na tym etapie postępowania, eksperci Rzecznika Finansowego **szczegółowo analizują umowę kredytową** i w piśmie przedstawiają argumenty za uznaniem niektórych postanowień za abuzywne.

- ✓ W odpowiedzi bank przedstawia swoje argumenty
- ✓ Bank nie ma obowiązku postępowania zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Rzecznika Finansowego

**17 000**

TYLE WNIOSKÓW O  
INTERWENCJĘ  
PRZYJĄŁ RZECZNIK  
FINANSOWY W 2016\*

*\*wstępne dane*

**Nawet jeśli bank nie zmieni decyzji na skutek postępowania interwencyjnego, to warto je podjąć, żeby poznać zastrzeżenia ekspertów Rzecznika Finansowego do umowy.**

**Postępowanie interwencyjne polecamy osobom, które nie są w stanie uzyskać wsparcia profesjonalnego pełnomocnika.**

## INTERWENCJA RF OKAZAŁA SIĘ NIESKUTECZNA? CO DALEJ?

- idę z dokumentami i argumentami RF do adwokata / radcy prawnego

albo

- decyduję się na postępowanie polubowne u Rzecznika Finansowego (za 50 zł)

- Jaki cel sobie wybrałem na początku?  
Co chcę osiągnąć?

# ALBO IDĘ DO ADWOKATA...

- To on ustala dalsza strategię i bierze za to odpowiedzialność.
  - **Przydadzą mu się dokumenty od Rzecznika Finansowego** (argumenty przytoczone w postępowaniu interwencyjnym lub specjalnie przygotowany istotny pogląd na etapie postępowania sądowego)
  - Jeśli skieruję sprawę do sadu, to Rzecznik Finansowy albo UOKiK może przygotować dla mojej umowy tzw. istotny pogląd. To "szyta na miarę" fachowa opinia dotycząca konkretnej umowy. Dla sądu jest bardzo poważnym argumentem w sprawie.
- Dalsze kroki ustaliam ze SWOIM adwokatem (nie kopiuję ustaleń innych osób z ICH prawnikami).

# ALBO DECYDUJĘ SIĘ NA **POSTĘPOWANIE POLUBOWNE** U RF

- składam swój wniosek o postępowanie polubowne (50 zł)
- dodaję następnie swoje stanowisko (czego się domagam, najlepiej konkretnie, a także jakie są moje oczekiwania co do sposobu zakończenia sporu)
- RF pyta o stanowisko bank
- RF prowadzi postępowanie z użyciem technik mediacji i koncyliacji – celem jest doprowadzenie do ugody.

# CZY MOŻNA ZATRZYMAĆ BIEG PRZEDAWNINIENIA?

- Tak
  - Bieg przedawnienia przerywa już samo złożenie (znaczenie ma data otrzymania wniosku przez RF) **wniosku o postępowanie polubowne** przez Rzecznika Finansowego
  - Drugim sposobem jest wystąpienie do sądu z zawezwaniem do próby ugodowej
- Jeśli jednak sprawa trafi do sądu, to on zdecyduje, czy do przedawnienia rzeczywiście doszło. Uzna to badając, czy człowiek chciał się porozumieć, czy tylko udawał (działanie w dobrej wierze)

## POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Czy zawsze przerwie bieg przedawnienia?

Bieg przedawnienia przerywa już samo złożenie wniosku o postępowanie polubowne przez Rzecznika Finansowego.

Jeśli nie uda się osiągnąć porozumienia i sprawa trafi do sądu. To on będzie rozstrzygał czy doszło do przerwania biegu przedawnienia.

Będzie przy tym oceniał, czy:

- ✔ Doszło do wszczęcia postępowania. Nie można będzie tego zrobić bez spełnienia wymogów formalnych i dostarczenia kompletu informacji (np. przeprowadzenie procedury reklamacyjnej w instytucji finansowej)
- ✔ Czy składający wniosek miał wolę osiągnięcia porozumienia czy też złożył wniosek tylko dla przerwania biegu przedawnienia. Wtedy może ocenić to jako czynność pozorną lub dokonaną w złej wierze.

**PAMIĘTAJMY! Złożenie wniosku o postępowanie polubowne może skutkować przerwaniem biegu przedawnienia. Czy do przerwania na pewno dojdzie to może zależeć od decyzji sądu.**

# POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Nowe uprawnienie, istotne różnice

## 1. POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE:

Postępowanie jest **bezpłatne**.

Rzecznik Finansowy interweniuje w Twoim imieniu. To oznacza, że zbiera argumenty przemawiające na Twoją korzyść i wnosi o zmianę stanowiska przez instytucję finansową.

Jeśli są do tego podstawy prawne w pełni popiera Twoje oczekiwania wobec instytucji finansowej.

## 2. POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIE POLUBOWNE:

Konieczne jest wniesienie **50 zł** opłaty.

W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron.

Celem postępowania jest ugoda, więc każda ze stron sporu musi być gotowa na ustępstwa.

**Występując do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o postępowania interwencyjne lub polubowne warto mieć świadomość różnic w między tymi trybami.**

## REKLAMACJA I CO DALEJ?

### POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

- ✓ Celem postępowania jest **ugoda**, więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa. Tu nie sprowadzamy się wyłącznie do argumentów typowo prawnych, można przedstawiać argumenty związane np. z sytuacją życiową (wysokość raty, konieczność sprzedaży mieszkania, chwilowy brak płynności finansowej, śmierć jednego kredytobiorcy)
- ✓ Połączenie najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania - najpierw następuje próba zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji), a jeśli to nie przynosi efektu przedstawiana jest stronom propozycja rozwiązania sporu (koncyliacja)
- ✓ **Bezstronność i niezależność** prowadzących postępowanie
- ✓ **Poufność** postępowania
- ✓ **Obowiązek** przystąpienia podmiotu rynku finansowego do postępowania

**Konfrontacyjne nastawienie sprawdzające się w sądzie, w postępowaniu polubownym nie zdaje egzaminu. Tu potrzebne jest podejście koncyliacyjne, nastawione na porozumienie.**



# JAK DZIAŁAMY W POSTĘPOWANIU POLUBOWNYM?

Główne etapy postępowania

01

## Złożenie kompletnego wniosku.

Kluczowe jest określenie swoich oczekiwań oraz wskazanie ich zasadności (np. wykazanie straty, uszczerbku na zdrowiu itp.) i załączenie dotychczas zgromadzonych dokumentów.

02

## Postępowanie RF

Może być pisemne, ograniczać się tylko to rozmów telefonicznych lub wymiany maili.

Jeśli to konieczne organizowane jest spotkanie w siedzibie RF.

03

## Ugoda

Postępowanie kończy się protokołem potwierdzającym przebieg postępowania

## Brak Ugody

Sporządza się protokół, a także opinię z oceną prawną stanu faktycznego sprawy

**Ważne! Opinia wydawana na zakończenie postępowania polubownego ma zupełnie inny charakter niż istotny pogląd. Jej wykorzystanie np. w procesie sądowym nie zawsze musi być korzystne dla klienta.**

## BRAK POROZUMIENIA

Co dalej?





**ISTOTNY POGLĄD** – jest wydawany przez Rzecznika Finansowego jako materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. Choć nie jest dla sądu wiążący, to sąd powinien w uzasadnieniu orzeczenia ustosunkować się do argumentów w nim przedstawionych.

PO PIERWSZEJ  
WYMIANIE PISM  
PROCESOWYCH,  
PRZYGOTUJ WNIOSEK  
O ISTOTNY POGLĄD



**WNIOSEK MUSI BYĆ ODRĘCZNIE PODPISANY.  
KONIECZNIE ZAŁĄCZ DO NIEGO:**


-  Kopię dokumentacji procesowej (tj. pozw, odpowiedź na pozw, pisma procesowe itp.).
-  Dotychczasową korespondencję z podmiotem rynku finansowego oraz umowę, regulamin, OWU, załączniki, aneksy itp. (jeśli Rzecznik nie zajmował się wcześniej sprawą).

**Ważne!** Jeśli wniosek składa w Twoim imieniu pełnomocnik, należy załączyć odpowiednie pełnomocnictwo.

**344**

TYLE ISTOTNYCH  
POGLĄDÓW WYDAŁ  
RZECZNIK  
FINANSOWY W 2016\*  
*\*wstępne dane*

**Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem RF, a nie obowiązkiem.  
Jest wydawany, gdy Rzecznik Finansowy uzna, że jest to podyktowane  
koniecznością ochrony interesów lub praw klienta.**



Istotne poglądy UOKiK  
w sprawach

**JAK MOGĘ Z TEGO SKORZYSTAĆ?**

## II. Istotny pogląd w sprawie

**Istotny pogląd w sprawie** to pisemne stanowisko Prezesa UOKiK, w którym przedstawia argumenty i poglądy ważne dla danego sporu, opierając się na określonym stanie faktycznym i prawnym.

Przesłanki:

- sprawa toczy się przed sądem (bez względu na to, czy jest rozpoznawana w I lub II instancji, czy też przed Sądem Najwyższym),
- występuje interes publiczny

Prezes UOKiK może przedstawić istotny pogląd w sprawie z własnej inicjatywy, na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy bądź na wniosek sądu

Podstawa prawna: [Art. 31d uokik](#)

„Prezes Urzędu, jeżeli uzna że przemawia za tym interes publiczny, przedstawia sądowi istotny dla sprawy pogląd w sprawach dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów”

1. Wniosek o wydanie przez Prezesa UOKiK istotnego poglądu **jest bezpłatny.**
2. Wniosek należy przesać na piśmie do UOKiK.

Do wniosku należy dołączyć:

- informacje o stronach postępowania, sądzie, przed którym toczy się postępowanie oraz sygnaturze sprawy,
- wszystkie pisma złożone w toku postępowania, jak również wyroki, postanowienia i zarządzenia wydane przez sądy (wystarczą kopie),
- informację, na kiedy wyznaczono najbliższy termin rozprawy (o ile taki termin został wyznaczony),
- informację, jakie kwestie zdaniem wnioskodawcy powinny być przedmiotem analizy i opinii przedstawionej przez Prezesa UOKiK.

1. Wskazane jest również, aby na bieżąco informować UOKiK o aktualnym przebiegu postępowania (np. kolejnych pismach procesowych).
2. Wydane do tej pory poglądy są dostępne na stronie internetowej UOKiK:

[https://uokik.gov.pl/istotny\\_poglad\\_w\\_sprawie.php](https://uokik.gov.pl/istotny_poglad_w_sprawie.php)

## Najczęściej poruszane zagadnienia w ipws

- Prezes UOKiK wydał dotychczas kilkadziesiąt ipws,
- Najczęściej analizowane przez Prezesa UOKiK zagadnienia odnoszące się do umów kredytów hipotecznych wyrażonych w walutach obcych:
  - abuzywność klauzul dotyczących sposobu przeliczania kwoty kredytu i poszczególnych rat kredytu w oparciu o kurs CHF,
  - abuzywność klauzul odnoszących się do UNWW,
  - abuzywność klauzul określających przesłanki zmiany oprocentowania.
- W ocenie Prezesa UOKiK abuzywność niektórych z ww. postanowień może wpływać na ważność całej umowy.

# POMOC RZECZNIKA FINANSOWEGO

Jak złożyć wniosek?

Wszystkie wnioski można składać na adres:



Biuro Rzecznika Finansowego  
Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa



lub e-mailem: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)



Mail musi zawierać **odręcznie podpisany** skan wniosku  
lub podpis elektroniczny.

Rozmiar załączanych dokumentów nie może przekraczać < **20 MB** (max)

SKŁADAJĄC WNIOSEK DOKŁADNIE OKREŚL JAKIEGO RODZAJU POSTĘPOWANIA OCZEKUJESZ. PRZYSPIESZY TO ANALIZOWANIE TWOJEGO WNIOSKU.



*Masz za sobą postępowanie  
interwencyjne?  
Chcesz wystąpić o polubowne  
rozwiązanie sporu?  
Złóż wniosek, a rozpatrzymy go  
w oparciu o zgromadzoną już  
dokumentację.*

# PERSPEKTYWY – NA CO LICZYĆ?

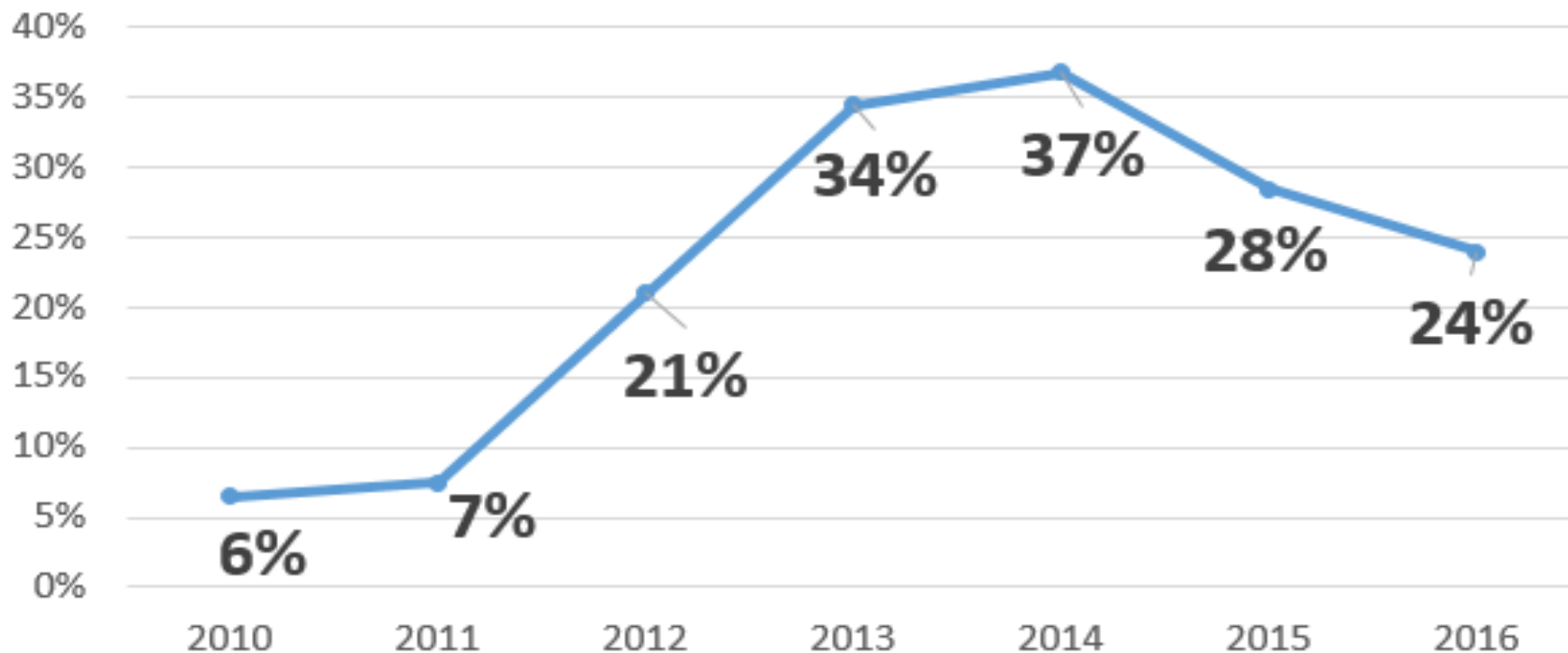
- Jakie są szanse powodzenia?
- Jak może się zmienić sytuacja?



# POLISY Z UFK – studium przypadku 1/4

Wnioski o interwencje sygnałem do działań

Udział skarg związanych z "polisami z UFK" w ogólnej liczbie skarg dotyczących ubezpieczeń na życie



# POLISY Z UFK – studium przypadku 2/4

Systemowe znaczenie Raportów Rzecznika Finansowego

## Grudzień 2012 – I Raport Rzecznika Finansowego dotyczący polis z UFK



- ✔ Działania UOKiK: ponad 50 mln zł kar i dwie serie „ugód” ograniczających wysokość opłat likwidacyjnych
- ✔ Aktywność KNF: Rekomendacja U (bancassurance), wytyczne dotyczące dystrybucji ubezpieczeń oraz rekomendacje: dot. adekwatności produktu i zarządzania produktami.
- ✔ Zmiany w ustawie o działalności ubezpieczeniowej
- ✔ Próby samoregulacji pod auspicjami Polskiej Izby Ubezpieczeń i Związku Banków Polskich
- ✔ Oddolne inicjatywy konsumenckie

## Marzec 2016 – II Raport Rzecznika Finansowego dotyczący polis z UFK

**Pojedyncze skargi kierowane do Rzecznika Finansowego stały się podstawą do zasygnalizowania problemu i podjęcia szeregu działań systemowych.**

# POLISY Z UFK – studium przypadku 3/4

Istotne poglądy wspierają roszczenia klientów w sądach

## Wnioski do Rzecznika Finansowego o istotny pogląd w sprawach sądowych dotyczących „polis z UFK”.

- ✔ 2016 r. – **232**
- ✔ 2015 r. – **116**
- ✔ 2014 r. – **28**
- ✔ 2013 r. - **6**

**Ważne! Rzecznik Finansowy przedstawia istotne poglądy zarówno w sprawach indywidualnych jak i pozwach grupowych. W jednej ze spraw 120 wnioskodawców domaga się zwrotu niemal 5,5 mln złotych.**

# POLISY Z UFK – studium przypadku 4/4

Presja w sądach zwiększa skłonność do ugód

# 67%

Taki odsetek zakończonych postępowań polubownych dotyczących polis z UFK zakończył się ugodą (dane za 2016 r.)

Dla porównania dla wszystkich zakończonych postępowań polubownych ten wskaźnik wynosi 41%

- ✓ Ekspersi Rzecznika mają pomysł na przyspieszenie rozwiązywania takich sporów.
- ✓ Powtarzalność i duża liczba pozwala na wypracowanie schematów dotyczących możliwych rozwiązań.
- ✓ Na tej podstawie prowadzone są indywidualne negocjacje

**Konfrontacyjne nastawienie sprawdzające się w sądzie, w postępowaniu polubownym nie zdaje egzaminu. Tu potrzebne jest podejście koncyliacyjne, nastawione na porozumienie. Celem postępowania jest uгода, a to oznacza ustępstwa obu stron.**

# PODSUMOWANIE

Jak walczyć o swoje prawa przy wsparciu Rzecznika Finansowego





RZECZNIK PRAW  
OBYWATELSKICH



**| DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)

**U·K·K**  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów