



Rzecznik  
Finansowy

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

# JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?

Warszawa 2017

# O CZYM BĘDZIEMY MÓWIĆ?

01. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE W BANKU
02. PORADNICTWO RZECZNIKA FINANSOWEGO
03. INTERWENCJE RZECZNIKA FINANSOWEGO
04. POSTĘPOWANIA POLUBOWNE PRZY RF
05. ISTOTNE POGLĄDY RZECZNIKA FINANSOWEGO

# 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
- ✓ Trzeba jednak pamiętać, że złożenie reklamacji w sprawie kredytu frankowego może musi być 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.**



# I. Decyzje Prezesa UOKiK dotyczące 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 dotyczące nieuwzględniania ujemnej stawki 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.)

## Decyzja stwierdzająca stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazująca zaniechanie jej stosowania

7. 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 m.in. zwrotu klientom kwoty wynikającej z przeliczenia oprocentowania przyjmującego wartość ujemną.

## Decyzja w części stwierdzająca zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w części stwierdzająca stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazująca zaniechanie jej stosowania

8. Raiffeisen Bank Polska S.A. DDK-24/2016 (z dnia 30 grudnia 2016 r.) - na bank została nałożona kara w wysokości ponad 3,5 mln zł (3 565 856 zł), a także m.in. obowiązek przeliczenia oprocentowania w wykonywanych umowach kredytu z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla wskazanych okresów (zwroty dla konsumentów).

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

Prezes UOKiK wszczął 9 postępowań (Bank Zachodni WBK, Bank Millennium, BGŻ BNP Paribas, Getin Noble Bank, Deutsche Bank Polska, Raiffeisen Bank Polska, Bank Pekao, PKO BP, Bank BPH) w sprawie o uznanie postanowień wzorców umów za niedozwolone w związku ze stosowaniem przez banki we wzorcach umów aneksach do umów kredytów i pożyczek hipotecznych wyrażonych w walutach obcych - 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.

### III. Postępowanie wyjaśniające 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.

## IV. 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.

## V. Postępowanie wyjaśniające - ryzyko walutowe

Aktualnie Prezes UOKiK prowadzi postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z **oferowaniem** oraz **wykonywaniem** przez banki umów kredytów oraz pożyczek hipotecznych odnoszących się do walut obcych, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania przez banki praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postępowanie zostało wszczęte z uwagi na konieczność zweryfikowania, czy banki w trakcie zawierania z konsumentami umów kredytów i pożyczek hipotecznych waloryzowanych/denominowanych/indeksowanych do walut obcych, jak też w toku wykonywania tych umów, **rzetelnie oraz poprawnie informowały kredytobiorców o możliwym zakresie ryzyka walutowego.**

[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.**

# JAK MOŻE WYGLĄDAĆ KLAUZULA WALORYZACYJNA?

Bez wprowadzania do umowy tzw. spreadu

## W zakresie ustalania kwoty kredytu

§ 1.

Bank udziela Kredytobiorcy kredytu w kwocie [REDAKTOWANO] zł (słownie złotych: [REDAKTOWANO]) waloryzowanego kursem średnim waluty w USD/DEM/EURO/CHF ogłaszanych przez NBP. Kwota kredytu wyrażona w USD/DEM/EURO/CHF zostanie określona na podstawie kursu średniego waluty w USD/DEM/EURO/CHF ogłaszanego przez NBP w dniu wypłaty kredytu i podana w harmonogramie spłaty kredytu sporządzonym z chwilą uruchomienia kredytu, stanowiącym integralną część niniejszej umowy.

## W zakresie ustalania wysokości raty

2. Wysokość miesięcznej raty kapitałowo-odsetkowej określona jest w USD/DEM/EURO/CHF, natomiast jej spłata dokonywana jest w PLN po uprzednim jej przeliczeniu według średniego kursu USD/DEM/EURO/CHF, ogłaszanego w tabeli kursów NBP na dzień spłaty danej raty.



# JAK WYGLĄDAJĄ KLAUZULE WALORYZACYJNE?

Wprowadzające do umowy tzw. spread

## W zakresie ustalania kwoty kredytu

"Kredyt jest indeksowany do CHF/USD/EUR, po przeliczeniu wypłaconej kwoty zgodnie z **kursem kupna** CHF/USD/EUR według Tabeli Kursów Walut Obcych obowiązującej w Banku Millennium w dniu uruchomienia kredytu lub transzy."

*Klauzula nr 3178, wyrok SOKIK z 14 grudnia 2010 r. (Sygn. Akt XVII AmC 426/09)*

## W zakresie ustalania wysokości raty

"W przypadku **kredytu indeksowanego** kursem waluty obcej kwota raty spłaty obliczona jest według **kursu sprzedaży** dewiz, obowiązującego w Banku na podstawie obowiązującej w Banku Tabeli Kursów Walut Obcych z dnia spłaty."

*Klauzula nr 3179, wyrok SOKIK z 14 grudnia 2010 r. (Sygn. Akt XVII AmC 426/09)*

*Przykładowe klauzule wpisane do Rejestru Klauzul Niedozwolonych [https://uokik.gov.pl/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych2.php](https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php)*

# 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

**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.**

# 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.**

## 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.**

## 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

**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 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.*



# Kompetencje Prezesa UOKiK w zakresie wydawania ipws

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**”

Przepis nie wskazuje, czego miałby dotyczyć pogląd przedstawiany sądowi przez Prezesa UOKiK

**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

# Informacje na temat ipws

- Wniosek o wydanie przez Prezesa UOKiK istotnego poglądu jest bezpłatny.
- 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.
- Wskazane jest również, aby na bieżąco informować UOKiK o aktualnym przebiegu postępowania (np. kolejnych pismach procesowych).
- Wydane do tej pory poglądy są dostępne na stronie internetowej UOKiK:  
[https://uokik.gov.pl/istotny\\_pogląd\\_w\\_sprawie.php](https://uokik.gov.pl/istotny_pogląd_w_sprawie.php)

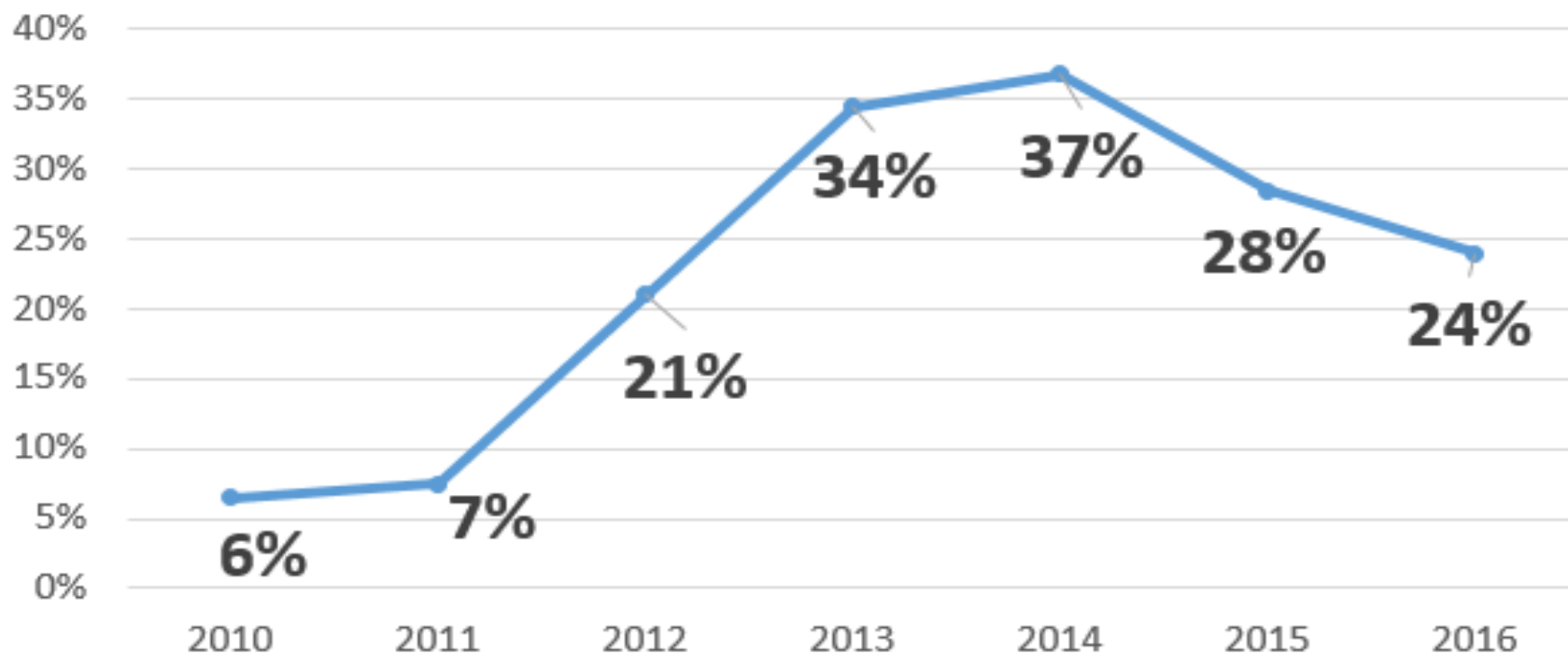
## Najczęściej poruszane zagadnienia w ipws

- Prezes UOKiK wydał dotychczas około 180 ipws (przy czym wpłynęło ok. 370 wniosków, stan na początek października),
- 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.

# 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.**

# Kredyty „frankowe” 1/3

Dotychczasowe efekty batalii sądowych

## Charakterystyki próbki zebranych orzeczeń sądowych w sprawach kredytów CHF

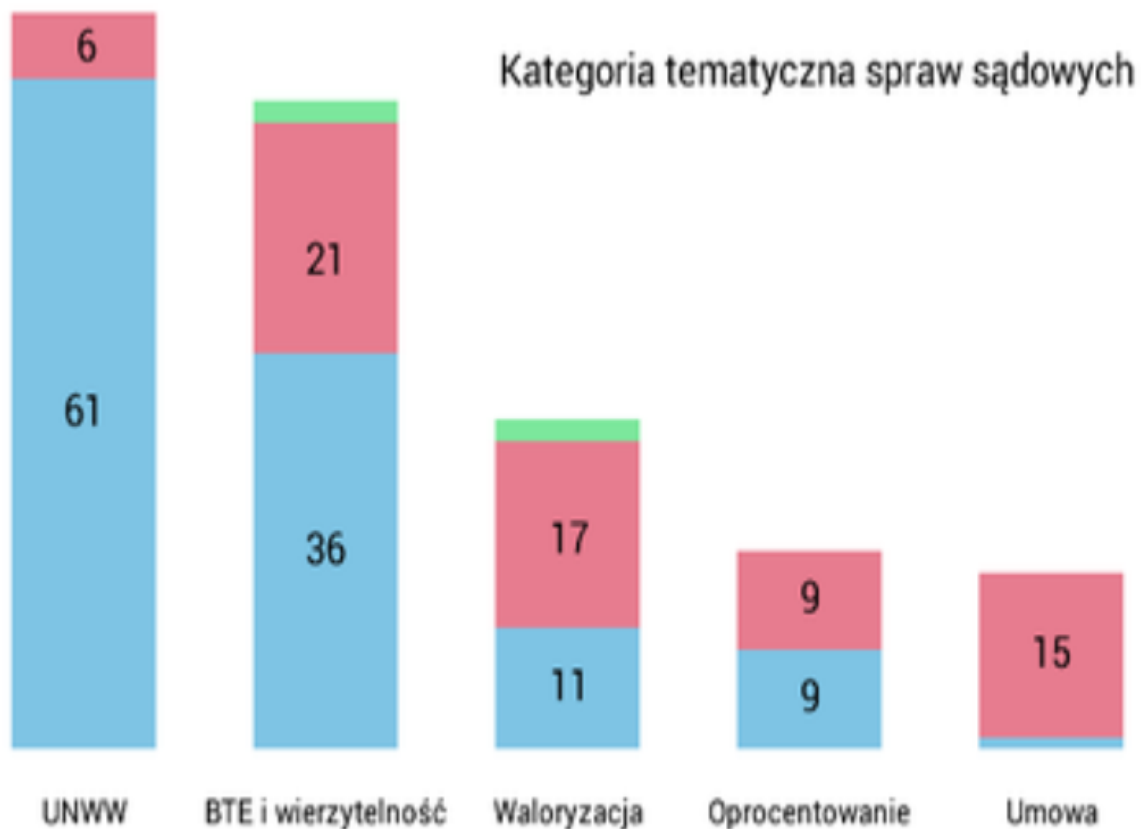
	Orzeczenia z I instancji			Orzeczenia z II instancji		
	Na korzyść kredytobiorcy	Na korzyść banku	Z częściowym uznaniem żądań obu stron	Na korzyść kredytobiorcy	Na korzyść banku	Z częściowym uznaniem żądań obu stron
Liczba spraw, z tego:	69	42	3	52	25	1
Orzeczenia prawomocne	3	4	0	45	16	0
Orzeczenia nieprawomocne	42	31	3	0	1	0
Orzeczenia, który statusu nie można było ustalić	24	7	0	7 (z tego 1 cofnięty do I instancji, 1 skarga do SN)	8	1

Źródło: Opracowanie Bankier.pl na podstawie 192 orzeczeń



# Kredyty „frankowe” 2/3

Dotychczasowe efekty batalii sądowych



Orzeczenia:

-  Na korzyść kredytobiorcy
-  Na korzyść banku
-  Z częściowym uznaniem żądań obu stron

(Bankier.pl)

[bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html](http://bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html)

# Kredyty „frankowe” 3/3

Dotychczasowe efekty batalii sądowych

Kategoria tematyczna spraw sądowych  
(orzeczenia prawomocne)



Orzeczenia:

- Na korzyść kredytobiorcy
- Na korzyść banku

(Bankier.pl)

[bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html](http://bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html)

# PODSUMOWANIE

Jak walczyć o swoje prawa przy wsparciu Rzecznika Finansowego





**Rzecznik  
Finansowy**

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

## **| DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**



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



[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)



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