

## KONSUMENTCI | Umowy z bankami

Jak reklamować zapisy w regulaminach bankowych naruszające prawa klientów?

Zdarza się, że banki w regulaminach zamieszczają zapisy łamiące prawa klientów. Takie zapisy można reklamować, a kiedy bank nie zgodzi się z naszymi racjami, możemy poszukać pomocy u arbitra bankowego.

### Czy można negocjować wysokość raty?

Wziąłem w banku kredyt hipoteczny na zakup mieszkania. Spłaciłem już połowę rat, ale trzy miesiące temu zostałem zwolniony z pracy i nie jestem w stanie spłacać raty w takiej wysokości jak dotychczas. Czy mogę ubiegać się o zmianę wysokości raty?

**Tak**

Jeżeli jesteśmy w trudnej sytuacji życiowej i mamy kłopoty z powodu pogarszającej się zdolności kredytowej, powinniśmy jak najszybciej powiadomić o tym bank i renegotjować warunki umowy. Warto podjąć próbę nakłonienia naszego kredytodawcy do zawieszenia rat na okres kilku miesięcy. Możemy także postarać się o wydłużenie okresu spłaty kredytu. Dzięki temu zabiegowi raty, które będziemy płacić, staną się niższe, a spłata będzie dla nas mniej uciążliwa. Prawdopodobne jest również, że bank zgodzi się na dokonanie przewalutowania kredytu. Należy jednak najpierw sprawdzić, czy ciążący nam kredyt występuje w opcjach walutowych. Przewalutowanie doprowadzi do tego, że liczona w złotych miesięczna rata będzie niższa, a więc mniej uciążliwa. Trzeba jednak liczyć się z ryzykiem kursowym. W sytuacji bowiem, gdy złoty gwałtownie straci na wartości, nasz dług automatycznie wzrośnie. Musimy jednak pamiętać, że nie wszystkie zapisy umowy odnoszące się do spłaty kredytu bank będzie chciał z nami negocjować. Aby dowiedzieć się, jakie obowiązują warunki dokonywania zmian w naszej umowie kredytowej, wystarczy spojrzeć do treści umowy. Prawo nakłada bowiem na bank obowiązek zamieszczenia w umowie z klientem zapisu o tym stanowiącego.

### Podstawa prawna

- Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r. nr 72, poz. 665).

### Czy trzeba płacić za ochronę transakcji?

W regulaminie karty kredytowej znalazłam zapis, że bank przewiduje rozszerzoną, płatną odpowiedzialność za transakcje dokonane przez osobę uprawnioną. Jak wynika z tabeli opłat wynosi ona 6,50 zł miesięcznie. Czy to oznacza, że jeżeli nie będę uiszczać tej opłaty, to nie będę miała zapewnionej ochrony?

**Nie**

Takie rozwiązanie przyjęte przez bank skutkuje tym, że klient płaci za tylko

pozornie rozszerzoną odpowiedzialność na warunkach zaproponowanych przez bank. Zgodnie bowiem z prawem ochronę za transakcje dokonane przez osobę nieuprawnioną i tak ma zagwarantowaną. Tak więc, nawet jeżeli nie będziemy uiszczać opłaty określonej przez bank, możemy być pewni, że operacje dokonane przez osobę nieuprawnioną z użyciem utraconej karty płatniczej nie będą obciążać naszego rachunku od momentu zgłoszenia wydawcy jej utraty zgodnie z procedurą określoną w umowie o kartę.

### **Podstawa prawna**

■ Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. nr 169, poz. 1385).

### **Czy można wcześniej spłacić kredyt?**

Wzięłam kredyt na zakup telewizora. W trakcie spłacania kredytu dostałam lepszą pracę i stwierdziłam, że jestem w stanie spłacić cały kredyt. Czy mogę to zrobić, nie narażając się na koszty?

Tak

Konsument, który zaciągnął kredyt może dokonać jego spłaty przed terminem określonym w umowie, a bank nie ma prawa obciążyć go za to dodatkowymi kosztami. Termin dokonania spłaty powinien odpowiadać terminom wnoszenia rat określonym w umowie. W takim przypadku konsument jest obowiązany poinformować bank o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu najpóźniej w terminie trzech dni przed jej dokonaniem. Jeżeli kredyt spłacany przed terminem jest oprocentowany, to konsument nie musi regulować oprocentowania za okres po spłacie kredytu. Natomiast w sytuacji gdy kredyt nie jest oprocentowany, konsument ma prawo do zmniejszenia zapłaconych bankowi prowizji i opłat proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas korzystania z kredytu. Należy także wspomnieć, że bank obowiązany jest rozliczyć się z konsumentem w terminie 14 dni od dnia dokonania spłaty kredytu.

### **Podstawa prawna**

■ Ustawa z 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. nr 100, poz. 1081).

### **Czy jest organ, który zajmuje się prawami klientów banków?**

Bank nie chce uznać moich reklamacji dotyczących sposobu likwidowania długu. Nie chcę od razu wnosić powództwa do sądu. Czy istnieje organ, przed którym mogę dochodzić swoich praw na drodze postępowania ugodowego?

Tak

**Przy Związku Banków Polskich działa Bankowy Arbitraż Konsumencki.** Do jego zadań należy właśnie rozstrzygnięcie sporów powstałych pomiędzy

konsumentami - klientami banków a bankami w zakresie czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumentów. Wniosek do arbitra bankowego może złożyć konsument - osoba fizyczna zawierająca z bankiem umowę w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą. Arbiter bankowy rozpatruje sprawy, w których została wyczerpana przez klienta możliwość załatwienia sprawy bezpośrednio z bankiem, nie zostało wszczęte postępowanie sądowe, a wniosek konsumenta nie dotyczy spraw związanych ze świadczeniami Skarbu Państwa (np. książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych). Wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać 8 tys. zł, przy czym do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek, a w przypadku dochodzenia kilku roszczeń sumuje się ich wartość. Wniosek powinien zostać sporządzony w formie pisemnej. Do wniosku trzeba dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenia klienta, że nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę w terminie 30 dni od dnia doręczenia. Wraz z wniesieniem wniosku klient powinien uiścić opłatę na rachunek arbitra bankowego w wysokości 20 zł, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 50 zł lub w wysokości 50 zł, gdy wartość przedmiotu przekracza 50 zł. Klient niezadowolony z rozstrzygnięcia sprawy przez arbitra bankowego może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Natomiast dla banku orzeczenia arbitra bankowego są ostateczne.

### **Podstawa prawna**

■ Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego będący załącznikiem do Uchwały Nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 26 kwietnia 2006 r.

### **Czy bank może wyłączyć swoją odpowiedzialność?**

Zgubiłam kartę płatniczą i zgłosiłam to bankowi. Bank odmówił mi anulowania transakcji dokonanych tą kartą, powołując się na fakt, że ktoś, używając mojej karty, potwierdził transakcję, prawidłowo podając PIN. Czy bank miał do tego prawo?

Nie

Sam fakt użycia kodu identyfikacyjnego (PIN) nie wystarcza do obciążenia posiadacza zakwestionowaną przez niego operacją. Użycie PIN-u przez osobę nieuprawnioną musi być bowiem konsekwencją zawinionego działania posiadacza karty. Wiele przestępstw połączonych jest przecież z uzyskaniem wiedzy o PIN-ie niezależnie od zachowania samego posiadacza karty. Jako przykład można podać zamontowanie przez przestępców kamery w bankomacie. Nie można więc założyć, że użycie PIN-u przez osobę nieuprawnioną w każdym przypadku obciąża posiadacza karty. Bank, stosując takie założenie, w sposób nieprawidłowy rozszerzył odpowiedzialność ustawową posiadacza karty za wszystkie transakcje dokonane z użyciem kodu identyfikacyjnego.

### **Podstawa prawna**

■ Ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. nr 169, poz. 1385).

### **Czy bank może pobierać opłaty za nieuzasadnioną reklamację?**

Analizując tabelę opłat mojego banku, znalazłam tam zapis, który stanowi, że bank pobierze poniesione koszty w przypadku rozpatrzenia nieuzasadnionej reklamacji. Czy ma do tego prawo?

Nie

Takie rozwiązanie jest niedopuszczalne, zwłaszcza że nie wskazano wysokości takich kosztów ani przesłanek ich obliczania. Bank nie może uzależniać zasadności danej reklamacji oraz kosztów jej rozpatrzenia tylko od własnego uznania. Nie może tego robić także na podstawie zasad, które nie zostały podane do wiadomości klienta. Takie postanowienia zostały już uznane za łamiące prawa konsumentów przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

#### **Podstawa prawna**

■ Art. 385<sup>3</sup> pkt 8 i 9 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

### **Czy bank może potrącić należność z innego rachunku?**

Spóźniłem się ze spłatą zadłużenia na karcie kredytowej. Dowiedziałem się, że bank potrącił tę zaległość z innego rachunku, który mam w tym banku. Czy mógł to zrobić bez mojej wiedzy?

Nie

Bank nie może przyznawać sobie prawa do potrącania należności z dowolnego rachunku bankowego prowadzonego na rzecz klienta. Sytuacja taka może bowiem naruszać ekonomiczne interesy konsumentów. Bank posiada przecież inne instrumenty, aby dochodzić należności od klienta. Ponadto należy zauważyć, że mamy tu do czynienia z dochodzeniem roszczeń na podstawie odrębnie zawartych umów, niepowiązanych z umową o kartę kredytową. Co więcej, bez wiedzy konsumenta bank automatycznie dokonuje zmiany charakteru posiadanych przez klienta rachunków, czyniąc środki tam zgromadzone zabezpieczeniem dla spłaty należności wynikających z odrębnej umowy o kartę kredytową. Taka praktyka jest niedopuszczalna z punktu widzenia prawa bankowego oraz ochrony konsumenta.

#### **Podstawa prawna**

■ Art. 385<sup>1</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

**MAŁGORZATA KRYSZKIEWICZ**