

RAPORT Z BADANIA PROBLEMATYKI MOBILNOŚCI KONSUMENTÓW NA KRAJOWYM RYNKU RACHUNKÓW OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYCH

(WERSJA JAWNA)

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
październik 2010 r.**



WSTĘP	3
GENEZA I METODOLOGIA BADANIA	5
1.1. Geneza badania	5
1.2. Metodologia, przebieg badania oraz charakterystyka badanych podmiotów	7
2. PRZENOSZENIE RACHUNKÓW KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH	11
2.1. Zamykanie rachunków bankowych	11
2.1.1. Uregulowania w zakresie zamykania rachunków	12
2.1.2. Przyczyny zamykania/przenoszenia rachunków	26
2.2. Otwieranie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych	29
2.2.1. Uregulowania w zakresie otwierania rachunków klientów indywidualnych	30
2.2.2. Powody otwierania rachunków przez klientów indywidualnych	31
2.3. Przenoszenie rachunku z/do konkurencyjnego banku	32
2.3.1. Procedury przenoszenia rachunków – sytuacja przed wdrożeniem rekomendacji ZBP	33
2.3.2. Rekomendacja ZBP w zakresie przenoszenia rachunków klientów indywidualnych	34
2.3.3. Funkcjonowanie rekomendacji ZBP	37
2.3.4. Ocena procedury przenoszenia rachunków uregulowanej w rekomendacji ZBP	39
3. WIĄZANIE ROR Z INNYMI PRODUKTAMI BANKOWYMI I RÓŻNICOWANIE OFERTY Z TYM ZWIĄZANEJ	43
3.1. Wiązanie produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym	43
3.2. Różnicowanie ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunku w banku	48
PODSUMOWANIE	54

Wstęp

Badanie mobilności konsumentów na rynku bankowości detalicznej, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji w zakresie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, zostało rozpoczęte w maju 2009 r. Podstawowym bodźcem do przeprowadzenia niniejszego badania były wnioski z wcześniejszego badania przeprowadzonego przez Departament Analiz Rynku na temat opłat i prowizji pobieranych przez największe banki za usługi związane z rachunkami oszczędnościowo-rozliczeniowymi. Zwrócono w nim uwagę m.in. na fakt, iż zauważalny w tamtym okresie wzrost analizowanych opłat wynikał z ograniczonej konkurencji na rynku rachunków dla klientów indywidualnych, związanej przede wszystkim z wysokim poziomem lojalności i przywiązania klientów do dotychczasowego banku, ograniczającej ich mobilność.

W niniejszym badaniu przeprowadzono analizę funkcjonujących na polskim rynku procedur w zakresie przenoszenia rachunków przez klientów indywidualnych, w tym przede wszystkim ich zamykania i otwierania. W ten sposób sprawdzono czy obowiązujące w polskich bankach regulacje wewnętrzne mogły stanowić bariery dla wzrostu mobilności właścicieli rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych. Badanie ankietowe przeprowadzono w grupie 29 banków działających na polskim rynku i mających w swojej ofercie rachunki dla klientów indywidualnych.

Prezentowane w raporcie dane pochodzą z okresu przed publikacją i wdrożeniem Rekomendacji Związku Banków Polskich dotyczącej dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym. Rekomendacja ta jest kontynuacją, na szczeblu krajowym, wspólnej inicjatywy Komisji Europejskiej, Europejskiego Komitetu Sektora Bankowego oraz związków banków i stowarzyszeń konsumenckich z wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej, w zakresie znoszenia barier mobilności na rynku rachunków dla klientów indywidualnych.

Niniejszy raport składa się z trzech rozdziałów oraz podsumowania. W rozdziale pierwszym przybliżono genezę badania, przyjętą w nim metodologię, a także analizowaną grupę banków. Drugi rozdział składa się z trzech części, dotyczących kolejno praktyki banków w zakresie zamykania, otwierania i przenoszenia rachunków przez klientów indywidualnych. Ostatni

rozdział dotyczy zagadnień wiązania produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym oraz różnicowania ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunek w banku. Raport kończy się podsumowaniem, gdzie zamieszczono rekomendacje Departamentu Analiz Rynku odnośnie problemów, których analizę UOKiK może rozważać w przyszłości.

Geneza i metodologia badania

W pierwszej kolejności w raporcie przybliżona zostanie geneza przeprowadzenia przez Departament Analiz Rynku badania mobilności konsumentów na rynku bankowości detalicznej, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji w zakresie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych. Dodatkowo zamieszczone zostaną informacje na temat wykorzystanej w badaniu metodologii, przebiegu prowadzonych prac oraz opisu grupy banków objętych badaniem.

1.1. Geneza badania

Badanie bankowości detalicznej zostało rozpoczęte przez Departament Analiz Rynku w celu zbadania funkcjonowania procedur bankowych w zakresie przenoszenia rachunków przez klientów indywidualnych. W pierwszej kolejności chciano sprawdzić czy tego rodzaju procedury są obecne na polskim rynku, jeżeli tak, to jakie uregulowania zawierają, a jeżeli nie, to jaka jest alternatywna droga przeniesienia rachunku przez klienta indywidualnego.

Po pierwsze, w zakończonym w 2008 r. badaniu Departamentu Analiz Rynku (DAR) na temat pobieranych przez największe banki opłat i prowizji za usługi związane z rachunkami oszczędnościowo-rozliczeniowymi (ROR) zwrócono uwagę m.in. na fakt, iż zauważalny w tamtym okresie wzrost analizowanych opłat wynikał z ograniczonej konkurencji na rynku rachunków dla klientów indywidualnych. Na tej podstawie Departament Analiz Rynku już w 2008 r. rozważał potrzebę zbadania funkcjonujących procedur przenoszenia rachunków, co miałoby na celu wychwycenie występujących w nich potencjalnych barier wzrostu mobilności.

W tym samym czasie, problem barier wzrostu mobilności na rynku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych został dostrzeżony przez Komisję Europejską, która w styczniu 2008 r. zaprosiła do współpracy Europejski Komitet Sektora Bankowego (EBIC, *European Banking Industry Committee*), aby razem opracować założenia kodeksu dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków klientów indywidualnych. Owocem podjętych działań są opublikowane w styczniu 2009 r. wspólne zasady przenoszenia rachunków bankowych, które opracowane zostały z udziałem związków banków i stowarzyszeń

konsumenckich ze wszystkich państw członkowskich Unii Europejskiej. Kraje członkowskie miały czas do listopada 2009 r. na ich dostosowanie do wewnętrznych uwarunkowań i następnie wdrożenie na krajowym rynku. W trzech krajach, w tym w Polsce, termin na wdrożenie wspólnych zasad do krajowego systemu został wydłużony do 1 stycznia 2010 r. Za realizację tego zadania odpowiedzialne były odpowiednio rodzime związki banków. W przypadku Polski podmiotem odpowiedzialnym za opracowanie krajowych standardów i pomyślny przebieg procesu wdrożenia był Związek Banków Polskich (ZBP). W pierwszej kolejności w dniu 12 sierpnia 2009 r. ZBP opublikował Rekomendację dotyczącą dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym (rekomendacja ZBP). Kolejnym krokiem było wdrożenie do 1 stycznia 2010 r. rekomendacji ZBP poprzez uwzględnienie jej zapisów w wewnętrznych procedurach banków działających w Polsce.

Należy zaznaczyć, iż niniejsze badanie zostało rozpoczęte w maju 2009 r., w momencie gdy żaden z działających na terenie Polski banków nie wdrożył założeń opracowanego przez EBIC dokumentu oraz nie została jeszcze opublikowana rekomendacja ZBP, przez co nie była znana precyzyjna data i kształt ich transpozycji do krajowego systemu.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów posiada bogatą wiedzę na temat struktury, barier rozwoju konkurencji i ich wpływu na sytuację konsumenta na wielu różnorodnych rynkach. Problem rozwoju konkurencji w wyniku niskiej świadomości konsumentów oraz barier w ich mobilności jest zagadnieniem dotyczącym nie tylko rynku usług bankowych, ale także m.in. takich rynków jak rynek usług telekomunikacyjnych czy rynek detalicznej sprzedaży energii elektrycznej. Stąd badanie omawianego zagadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów było dodatkowo motywowane obserwacją sytuacji konsumentów na tych właśnie rynkach, gdzie istniejące obecnie lub w przeszłości ograniczenia mobilności utrudniały rozwój konkurencji. Na chwilę obecną bariery mobilności na rynku telekomunikacyjnym zostały w znacznej mierze zniesione, gdy możliwe stało się m.in. przenoszenie numerów między operatorami. Na rynku elektroenergetycznym dla kontrastu, proces edukowania konsumentów o prawie do zmiany sprzedawcy, a także tworzenie przejrzystych i przyjaznych procedur jest nadal w toku. Pod tym względem można zauważyć pewnie podobieństwo z rynkiem rachunków klientów indywidualnych, gdzie zarówno na poziomie europejskim jak i krajowym, poprzez opracowanie kodeksu dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków klientów

indywidualnych, podjęto znaczący krok w kierunku aktywowania mobilności konsumentów, co powinno się przyczynić do wzrostu konkurencji nie tylko na rynku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, ale i na rynkach powiązanych (tj. rynkach innych produktów bankowych).

1.2. Metodologia, przebieg badania oraz charakterystyka badanych podmiotów

Badaniem ankietowym zostało objętych 31 podmiotów działających na rynku bankowości detalicznej w Polsce. Wszystkie banki z tej grupy, według danych posiadanych przez Departament Analiz Rynku w momencie planowania przeprowadzenia niniejszego badania mały, w swojej ofercie rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe. W dniu 13 maja 2009 r. przesłano do banków kwestionariusz dotyczący badania mobilności konsumentów na rynku bankowości detalicznej (formularz A) wraz z prośbą o załączenie do odpowiedzi posiadanych sformalizowanych procedur przeniesienia, zamknięcia i otwarcia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego klienta indywidualnego.

Przedmiotowy kwestionariusz składał się z trzech części. Pierwsza z nich dotyczyła informacji ogólnych o przedsiębiorcy, w tym przyjętej w banku definicji klienta detalicznego oraz grupy klientów, do której docelowo kierowana jest oferta banku. Część druga dotyczyła oferowanych produktów i usług, gdzie szczególny nacisk położono na ofertę banku w zakresie rachunków klientów indywidualnych oraz ich powiązania z innymi produktami bankowymi, a także możliwości uzyskania korzystniejszych ofert w odniesieniu do innych produktów, w wyniku posiadania ROR w banku. Ostatnia część zawierała szczegółowe pytania na temat praktyki banków w kwestii przenoszenia, zamykania i otwierania ROR, a także istnienia sformalizowanych procedur w tym zakresie.

Na końcowym etapie badania w dniu 27 lipca 2010 r. wysłano dodatkowo pismo do Związku Banków Polskich, z prośbą o udostępnienie informacji na temat skali przenoszenia rachunków przez klientów indywidualnych w pierwszym półroczu 2010 r. oraz powodów rezygnacji z ROR w latach 2008-2009.

Jak już wspomniano wyżej, badaniem zostało objętych 31 podmiotów działających w sektorze bankowym. Na początku kwestionariusza banki zostały poproszone o określenie

grupy docelowej klientów, do których w głównej mierze kierują swoją ofertę. Na tej podstawie można stwierdzić, iż w przebadanej grupie przeważały podmioty zajmujące się przede wszystkim lub wyłącznie obsługą klientów detalicznych (odpowiednio po 13 i 6 podmiotów). Ponadto 10 banków określiło się jako działających w porównywalnym zakresie na rynku bankowości detalicznej i korporacyjnej a pozostałe 2 podmioty kierowały swoją ofertę przede wszystkim do klientów korporacyjnych, a w mniejszym stopniu do klientów detalicznych.

Mając na uwadze możliwe rozbieżności w zakresie definiowania grupy *klienci detaliczni* przez poszczególne banki, dodatkowo poproszono o sprecyzowanie podmiotów zaliczanych do tej grupy klientów. W tym zakresie banki miały możliwość zaznaczyć jedną lub kilka z następujących opcji: klienci indywidualni (nieprowadzący działalności gospodarczej), osoby prowadzące działalność rolniczą, mikroprzedsiębiorstwa oraz małe i średnie przedsiębiorstwa. Zaznaczone odpowiedzi wskazały, iż dziesięć spośród badanych banków do grupy klientów detalicznych zaliczało wyłącznie klientów indywidualnych (nieprowadzących działalności gospodarczej), w grupie tej cztery banki zajmowały się obsługą wyłącznie klientów detalicznych. Kolejne pięć banków podało, iż do grupy klientów detalicznych zalicza wszystkie z wymienionych podmiotów, z czego cztery to banki, które w swojej działalności skupiały się przede wszystkim na obsłudze klientów detalicznych. Pozostałe banki w grupie klientów detalicznych uwzględniały poza klientami indywidualnymi, co najmniej także (w różnych konfiguracjach): osoby prowadzące działalność rolniczą (5 wskazań), mikroprzedsiębiorstwa (11 wskazań) oraz małe i średnie przedsiębiorstwa (8 wskazań). Na tej podstawie można stwierdzić, że nawet w grupie banków określających się jako typowo detaliczne, definicja „klienta detalicznego” znacząco się różniła. Najwęzszą możliwą definicję, ograniczoną do klientów indywidualnych, przyjęły: cztery banki „typowo detaliczne”, jeden bank obsługujący „przede wszystkim klientów detalicznych”, cztery banki obsługujące „zarówno klientów detalicznych i korporacyjnych” oraz jeden bank obsługujący „przede wszystkim klientów korporacyjnych”. Warto w tym miejscu podkreślić, że przeprowadzona w niniejszym badaniu analiza dotyczy wyłącznie procedur przenoszenia, zamykania oraz otwierania rachunków przez klientów indywidualnych. W takim wypadku, przyjęta przez bank definicja klienta detalicznego oraz sposób uregulowania wyżej wspomnianych procesów w ramach należących do niej grup klientów, pozostaje bez wpływu na zakres i wynik prowadzonych w badaniu analiz.

W dalszej części opracowania badana grupa została pomniejszona o dwa podmioty zajmujące się nieomal wyłącznie obsługą klientów korporacyjnych. Ostatecznie dalszej analizie zostało poddanych 29 banków.

W grupie analizowanych podmiotów łączna liczba otwartych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych wyniosła ponad 22,5 miliona z saldem bliskim 52 miliardom złotych, a liczba klientów indywidualnych to nieomal 22 miliony¹. Poniżej zamieszczono tabelę 1, w której znalazły się szczegółowe dane o: liczbie otwartych ROR, liczbie klientów posiadających ROR oraz wysokości salda na ROR, z uwzględnieniem podziału zgodnie z deklarowaną grupą docelową klientów poszczególnych banków. Ponadto tabela 2 obrazuje udziały poszczególnych banków w ogólnej liczbie otwartych ROR oraz klientów posiadających ROR, a także w saldzie na ROR, ponownie z uwzględnieniem podziału na grupy klientów docelowych.

Tabela 1. Informacje na temat otwartych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w grupie ankietowanych banków, z uwzględnieniem podziału ze względu na grupę klientów docelowych

Klienci docelowi	Stan na dzień 31.12.2008 r.		
	Liczba otwartych ROR	Liczba klientów posiadających ROR	Saldo na otwartych ROR (zł)
Klienci detaliczni	2 567 309	2 677 863	2 688 162 154
Przedewszystkim klienci detaliczni	12 334 968	11 739 581	27 534 874 740
Klienci detaliczni i korporacyjni	7 719 805	7 332 722	21 717 326 956
Razem	22 622 082	21 750 166	51 940 363 850

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Analizując dane z tabel 1 i 2 widać wyraźnie, iż najwięcej otwartych rachunków bieżących (a tym samym właścicieli ROR) występowało w grupie banków kierujących swoją ofertę „przede wszystkim do klientów detalicznych” (ponad 54% rachunków i klientów było obsługiwanych przez tę właśnie grupę banków). Ponadto grupa ta miała 53% udział w saldzie w ramach ogółu otwartych ROR. Na drugim miejscu pod tym względem znalazły się banki obsługujące „zarówno klientów detalicznych i korporacyjnych” (ponad 33% udział w liczbie rachunków i klientów oraz przeszło 41% udział w saldzie na otwartych ROR). Natomiast

¹ Stan na dzień 31 grudnia 2008 r.

w bankach „typowo detalicznych” otwartych było ponad 11% z analizowanych rachunków, z ponad 12% udziałem w liczbie klientów, przy czym udział w saldzie ogółem na otwartych ROR wyniósł tylko nieco powyżej 5%.

Tabela 2. Procentowe udziały w ogólnej liczbie otwartych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, z uwzględnieniem podziału banków ze względu na zdefiniowaną grupę klientów docelowych

Klienci docelowi	Stan na dzień 31.12.2008 r.		
	Otwarte ROR (%)	Klienci posiadający ROR (%)	Saldo na otwartych ROR (%)
Klienci detaliczni	11,4	12,3	5,2
Przed wszystkim klienci detaliczni	54,5	54,0	53,0
Klienci detaliczni i korporacyjni	34,1	33,7	41,8
Razem	100,0	100,0	100,0

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Znaczne mniejsze zróżnicowanie między bankami występowało w odniesieniu do wykorzystywanych kanałów prowadzenia działalności pod postacią bankowości tradycyjnej i/lub internetowej. W badanej grupie zdecydowana większość banków posiadała w swojej ofercie jednocześnie bankowość tradycyjną oraz internetową (25 banków). W kolejnych trzech bankach dostępna była wyłącznie oferta bankowości internetowej, a jeden bank wskazał, iż oferuje wyłącznie bankowość tradycyjną.

2. Przenoszenie rachunków klientów indywidualnych

Analiza przesłanych przez banki kwestionariuszy wraz z załączonymi procedurami wykazała, iż w połowie 2009 r. banki, co do zasady, nie angażowały się w proces przenoszenia rachunków z/do konkurencyjnych banków. Dlatego też struktura niniejszego rozdziału została zaprojektowana w ten sposób, iż w pierwszej kolejności przybliżone zostały uregulowania w zakresie zamykania i otwierania ROR obowiązujące w momencie ankietowania banków. Następnie zamieszczono podrozdział *stricto* odwołujący się do procesu przenoszenia rachunków, z rozróżnieniem uregulowań obowiązujących przed i po publikacji rekomendacji Związku Banków Polskich w tym zakresie.

2.1. Zamykanie rachunków bankowych

Ocena występujących na rynku barier mobilności konsumentów na rynku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych może być dokonana poprzez analizę praktyki w zakresie zamykania rachunków w poszczególnych bankach, a także poprzez ocenę formalnych procedur zamknięcia. Wobec braku powszechnie obowiązujących procedur umożliwiających swobodne przeniesienie rachunku pomiędzy bankami, to właśnie łatwość, z jaką klient może rozwiązać umowę z jednym dostawcą i następnie zawrzeć umowę o prowadzenie ekwiwalentnej usługi z drugim, jest kluczowa dla mobilności konsumentów. Dodatkowo klient musi mieć także pewność, co do ciągłości w przepływie środków pieniężnych oraz dostawie usług bankowych. Dlatego też niezmiernie istotne jest istnienie jasnych procedur tak, aby zarówno konsument jak i pracownik danej placówki mogli się w nich sprawnie poruszać oraz aby w każdej sytuacji zapewnione było bezpieczeństwo przepływu środków pieniężnych na rachunek i z rachunku klienta. Przeprowadzone badanie ankietowe wykazało, iż większość podmiotów posiadających w swojej ofercie rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe dysponowała sformalizowanymi procedurami ich zamknięcia (27 z 29 analizowanych podmiotów). Jednocześnie jednak procedury te znacząco różniły się między sobą, w szczególności zakresem uregulowanych zagadnień. W niniejszym podrozdziale zaprezentowane zostaną bliżej zarówno praktyczne aspekty zamykania rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w polskim sektorze bankowym jak i uregulowania obowiązujące w ramach sformalizowanych procedur poszczególnych banków.

2.1.1. Uregulowania w zakresie zamykania rachunków

Jak wspomniano wcześniej z przeprowadzonego badania ankietowego wynika, iż w połowie 2009 r. zdecydowana większość przebadanych podmiotów posiadała usankcjonowane procedury zamknięcia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, podczas gdy istnienie sformalizowanej procedury przeniesienia konta z innego banku zadeklarował tylko jeden bank. Jednocześnie jednak zakres działań objęty przedmiotowymi regulacjami był wysoce zróżnicowany w poszczególnych bankach. Przewidując taką sytuację, w celu przeprowadzenia możliwie dogłębnej analizy praktyki rynkowej w zakresie zamykania rachunków, zadano bankom zestaw pytań, który miał pomóc w ocenie ewentualnych barier zamknięcia ROR. Uznano, iż bariery te mogły występować pod postacią: czasu trwania procedury, zakresu zaangażowania klienta w poszczególne etapy procesu, dostępu klienta do szczegółowej informacji na temat posiadanych produktów i usług bankowych. W ramach praktycznych aspektów procesu zamknięcia ROR postawiono bankom następujące pytania:

- Czy koniecznym jest, aby klient stawił się osobiście w oddziale banku?
- Jaka jest konieczna minimalna ilość wizyt klienta w oddziale? Czy jest to konkretny oddział?
- Jakie czynności może klient wykonać przez telefon i/lub Internet?
- Czy klient i/lub nowy bank² ma dostęp do listy zleceń stałych i/lub zestawienia poleceń zapłaty?
- Jaki jest minimalny czas trwania procedury zamknięcia ROR?
- Czy występują opłaty związane z zamknięciem ROR³?
- Czy podejmowane są próby przedstawienia klientowi konkurencyjnej oferty?
- Czy analizowane są przyczyny rezygnacji z ROR?

Odpowiedzi na powyższe pytania zostały udzielone przez wszystkie ankietowane banki.

Jednocześnie na pytanie o posiadanie sformalizowanej procedury uruchamianej w momencie złożenia przez klienta banku (właściciela rachunku) dyspozycji zamknięcia/przeniesienia rachunku, negatywnej odpowiedzi udzieliły tylko 2 z 29 ankietowanych podmiotów⁴. Banki, w których funkcjonowały sformalizowane procedury, zostały poproszone o ich przesłanie.

² Dotyczy przypadku przenoszenia rachunku do innego banku.

³ Dotyczy także konieczności uiszczania opłat i prowizji związanych z prowadzeniem ROR do czasu formalnego zakończenia procedury zamknięcia.

⁴ Oba banki zaliczone wcześniej zostały do grupy banków obsługujących „przede wszystkim klientów detalicznych”.

Natomiast banki, w których nie istniała sformalizowana procedura zamknięcia ROR, zostały poproszone o przybliżenie standardowych kroków, podejmowanych w procesie zamknięcia rachunku przez klienta.

Ponieważ zakres czynności uregulowanych w procedurach poszczególnych banków był znacznie zróżnicowany, możliwa była *de facto* sytuacja, w której bank nieposiadający sformalizowanych procedur podchodził do omawianego zagadnienia z większą dbałością, w porównaniu z bankiem, który takie procedury posiadał. W niektórych bankach omawiane procedury występowały pod postacią obszernych dokumentów, podczas gdy w innych ograniczały się do lakonicznego wypunktowania informacji, jakie musi zweryfikować pracownik banku zamykając rachunek klienta.

W dalszej części niniejszego punktu zostaną zaprezentowane kolejno obowiązujące w analizowanej grupie banków uregulowania w zakresie: wymaganej formy wypowiedzenia umowy rachunku, osób upoważnionych do zamknięcia rachunku, czasu trwania procedury, pobieranych opłat, pozostałych produktów w portfelu klienta, usług związanych z rachunkiem, podejmowanych prób utrzymania relacji z klientem, badania przyczyn rezygnacji z rachunku, pomocy w przeniesieniu rachunku oraz kontroli funkcjonujących procedur w zakresie zamykania rachunków. Przedstawiona poniżej analiza bazuje zarówno na informacjach zawartych w przesłanych przez banki procedurach jak i odpowiedziach udzielonych na pytania zamieszczone w kwestionariuszu.

2.1.1.1. Forma wypowiedzenia

W pierwszej kolejności zapytano banki o wymaganą formę złożenia dyspozycji wypowiedzenia umowy prowadzenia rachunku. W 9 z 29 analizowanych przypadków występowała konieczność osobistego stawienia się posiadacza rachunku w oddziale banku w celu złożenia wniosku o wypowiedzenie umowy prowadzenia rachunku. Przy czym należy podkreślić, iż w żadnym banku liczba koniecznych do odbycia wizyt nie przekraczała jednej.

W pozostałych przypadkach klienci mogli wybrać alternatywną drogę złożenia dyspozycji wypowiedzenia umowy rachunku (listownie, telefonicznie lub przez system bankowości elektronicznej). Należy zauważyć, iż najpopularniejsza alternatywa w postaci formy listownej, na którą wskazało 15 banków, w niektórych przypadkach, wymagała spełnienia pewnych dodatkowych warunków. W szczególności taka forma: uniemożliwiała pominięcie

okresu wypowiedzenia umowy, była dostępna jedynie dla klientów bez zobowiązań na rachunku i z zerowym saldem, wymagała nadania listu potwierdzonego przez notariusza (w przypadku korespondencji na terenie kraju) lub przez polską placówkę dyplomatyczną, konsularną lub notariusza kraju (w przypadku korespondencji zagranicznej) lub wymagała od klienta oddania kart, wskazania sposobu dysponowania zgromadzonymi środkami i uregulowania zobowiązań. Możliwość złożenia dyspozycji wypowiedzenia umowy rachunku przez telefon dostępna była w sześciu bankach. W tym w jednym banku dla złożenia dyspozycji przez telefon, zamykany przez klienta rachunek nie mógł być jego ostatnim rachunkiem w banku. Na możliwość wypowiedzenia umowy rachunku z wykorzystaniem systemu bankowości elektronicznej wskazał jeden bank.

Jednocześnie w zasadzie we wszystkich analizowanych procedurach dla sfinalizowania złożonej dyspozycji zamknięcia ROR wymagana była pisemna forma wypowiedzenia umowy prowadzenia rachunku podpisana przez posiadacza/posiadaczy. Wypowiedzenie, zawierające wszystkie niezbędne dane dotyczące zamykanego rachunku oraz jego właściciela, mogło zostać przesłane pocztą na adres banku lub być dostarczone osobiście do oddziału/placówki lub było generowane przez pracownika banku w obecności klienta deklarującego chęć rozwiązania umowy rachunku.

Należy zauważyć, iż dwie trzecie ankietowanych banków umożliwiało alternatywne, do osobistej wizyty w placówce banku, formy złożenia dyspozycji wypowiedzenia umowy rachunku. Jednocześnie skorzystanie z nich obwarowane często było licznymi warunkami, wyraźnie zmniejszającymi krąg klientów mogących z nich skorzystać. W jednym banku, w którym obowiązywały najbardziej przyjazne klientowi uregulowania, klient bez przeszkód mógł korzystać z alternatywnych form w postaci listu oraz systemu bankowości elektronicznej.

2.1.1.2. Osoby upoważnione do złożenia dyspozycji zamknięcia ROR

W każdym banku jeden z pierwszych kroków w załączonych procedurach zamknięcia przewidywał identyfikację klienta wraz ze sprawdzeniem jego uprawnień, do złożenia wniosku o rozwiązanie umowy rachunku. W tym kontekście w procedurach posługiwano się przede wszystkim generalnymi określeniami takimi jak *klient* czy też *posiadacz*, najczęściej definiowanymi jako osoba, która zawarła umowę z bankiem. Jednocześnie w czterech procedurach znalazły się wyraźne zapisy wskazujące, iż dyspozycja rozwiązania umowy

może być złożona wyłącznie przez posiadacza (lub współposiadacza) rachunku. W kolejnych sześciu bankach w procedurach dopuszczona została możliwość złożenia dyspozycji także przez pełnomocnika, w tym w czterech bankach wyraźnie wskazano, iż ustanowione pełnomocnictwo musiało uwzględniać upoważnienie do zamknięcia rachunku. W procedurach przesłanych przez pozostałe podmioty nie znaleziono bezpośredniego odwołania do omawianego problemu.

W przypadku rachunków wspólnych, o ile w procedurach odnoszono się oddzielnie do tego rodzaju rachunków, zawsze wystarczające było złożenie dyspozycji przez jednego ze współposiadaczy. Jednocześnie w procedurze zamknięcia jednego z banków wskazano, iż dla zamknięcia rachunku wspólnego z pominięciem okresu wypowiedzenia, konieczne było m.in. wyrażenie zgody przez wszystkich współposiadaczy.

W tym miejscu, analizując problem z punktu widzenia mobilności konsumentów, należy przede wszystkim pozytywnie ocenić jednomyślne podejście banków do wymagań w przypadku rezygnacji z rachunków wspólnych, gdzie wystarczające było wypowiedzenie umowy przez jednego ze współposiadaczy.

2.1.1.3. Czas trwania procedury

W kwestionariuszu zapytano także o minimalny czas trwania procedury zamknięcia rachunku, z prośbą o wskazanie ewentualnych różnic w zależności od tego czy klient wyłącznie deklarował zamknięcie rachunku czy też przeniesienie go do innego banku⁵.

W odniesieniu do czasu trwania procedury zamknięcia 20 podmiotów zadeklarowało istnienie 30 dniowego okresu wypowiedzenia umowy prowadzenia rachunku. Następnie po jednym podmiocie wskazało czternasto- i jednodniowy czas trwania procedury. Jednocześnie w niektórych bankach okres wypowiedzenia umowy mógł być zdecydowanie wydłużony. W przypadku jednego banku standardowo okres wypowiedzenia wynosił 6 tygodni, a w innym rachunek zamykano po upływie 60 dni od dnia złożenia dyspozycji. W kolejnym banku długość okresu wypowiedzenia była uzależniona od rodzaju zawartej z bankiem umowy a także wydanych do rachunku kart i mogła wahać się od 7 do nawet 56 dni. W procedurze tej ponadto wskazano, iż okres wypowiedzenia rachunku nie mógł być krótszy

⁵ Żaden z ankietowanych podmiotów nie odniósł się do kwestii różnic w czasie trwania procedury w wypadku zamknięcia i przenoszenia rachunku.

niż okres wypowiedzenia innych umów powiązanych z zamykanym rachunkiem. Jeden bank nie podał konkretnego przedziału czasowego a jedynie, iż czas trwania przedmiotowej procedury zależy od:

- okresu wypowiedzenia,
- zadłużenia na rachunku,
- wydanych kart debetowych,
- przyznanego kredytu odnawialnego oraz
- formy realizacji dyspozycji zamknięcia (osobiście lub telefonicznie).

Pozostałe podmioty wskazały, iż zamknięcie rachunku trwało około 15-30 minut (dotyczy trzech banków)⁶ oraz jeden bank podał, iż zamknięcie mogło odbyć się natychmiast (bez jednoczesnego wskazania okresu wypowiedzenia umowy rachunku w załączonej procedurze zamknięcia).

W niektórych bankach w procedurach zamknięcia przewidziana została możliwość pominięcia okresu wypowiedzenia, a tym samym natychmiastowego zamknięcia rachunku już w dniu złożenia dyspozycji. Zgodnie z przesłanymi procedurami zamknięcie rachunku z pominięciem okresu wypowiedzenia funkcjonowało w 13 bankach. W tej grupie w pięciu bankach zamknięcie rachunku w dniu złożenia dyspozycji możliwe było wyłącznie w sytuacji, gdy do rachunku nie zostały wydane karty płatnicze lub inne instrumenty. W kolejnych dwóch bankach nie zapisano wyraźnych wymogów uprawniających do pominięcia okresu wypowiedzenia. Dodatkowo w procedurach znalazły się następujące wymagania w odniesieniu do rozwiązania umowy rachunku z pominięciem okresu wypowiedzenia.

- Przy rachunkach wspólnych konieczna zgoda wszystkich współposiadaczy.
- Klient zwraca wydane do rachunku karty lub podpisuje „Oświadczenie o przejęciu odpowiedzialności za operacje dokonane przy użyciu niezwróconej karty”.
- Natychmiastowa wymagalność wszystkich roszczeń.
- Dla klientów z tzw. grupy premium wymagana zgoda kierownika.
- Jeżeli do rachunku wydane zostały karty płatnicze ostateczna decyzja po wnikliwej analizie przez kierownika.

⁶ Podanie tak krótkiego czasu wynika ze złego zrozumienia postawionego w kwestionariuszu pytania, jako dotyczącego czasu potrzebnego na zgłoszenie dyspozycji zamknięcia i przyjęcie go przez system, a nie rzeczywistego zamknięcia rachunku.

Najbardziej szczegółowa lista wymagań, które klient musiał łącznie spełnić, aby pominąć okres wypowiedzenia, zawierała poniżej zamieszczone punkty.

- Klient nie zawarł umowy na korzystanie z kart płatniczych i karty te nie zostały wydane.
- Klient nie posiadał linii kredytowej w rachunku.
- W powiązaniu z zamykanym rachunkiem nie był prowadzony rachunek do obsługi produktów inwestycyjnych.
- Klient spełnił wszystkie zobowiązania wynikające z umowy.
- Złożenie przez klienta dyspozycje nie mogły spowodować powstania należności banku po rozwiązaniu umowy.

Z drugiej strony można także wyodrębnić grupę procedur, w których nie przewidziano rozwiązania umowy rachunku z pominięciem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.

W zakresie czasu trwania procedury, utrudnienie dla klienta mogło wynikać ze stosunkowo długiego okresu wypowiedzenia, w szczególności w przypadku trzech banków gdzie wynosił on powyżej 30 dni, oraz z ograniczeń nałożonych przez banki dla jego pominięcia. Za uzasadnione i niestwarzające nadmiernych barier dla mobilności właścicieli ROR można uznać uregulowania, w których dla pominięcia okresu wypowiedzenia wymagana była odpowiednio zgodna wszystkich współposiadaczy oraz zwrot posiadanych kart lub ewentualne podpisanie przez klienta stosownego oświadczenia.

2.1.1.4. Pobierane opłaty, w tym za zamknięcie rachunku

Kwestia pobierania opłat za prowadzenie rachunku w trakcie okresu wypowiedzenia oraz opłaty bezpośrednio związanej z zamknięciem rachunku była nieco odmienne uregulowana w poszczególnych bankach.

Najczęściej banki pobierały opłaty i prowizje w standardowej wysokości przez cały okres wypowiedzenia. Jednocześnie w tym czasie nie we wszystkich bankach możliwe było wykonywanie na rachunku operacji w pełnym zakresie. W dwóch bankach okres pobierania opłat mógł być nieco krótszy, w jednym z nich opłaty i prowizje były pobierane do końca miesiąca, w którym wpłynęło wypowiedzenie prowadzenia rachunku, a w drugim opłaty były pobierane przez cały okres wypowiedzenia wyłącznie w przypadku, gdy wypowiedzenie

wpłynęło w drugiej połowie miesiąca. Wyraźne wskazanie o odstąpieniu od pobierania opłat abonamentowych, już w momencie złożenia dyspozycji zamknięcia ROR, znalazło się w procedurze jednego banku.

Dodatkowo należy wyodrębnić grupę ośmiu podmiotów, w których w określonej sytuacji pobierano opłaty za zamknięcie rachunku. Sytuacja ta była bezpośrednio związana z likwidacją rachunku przed upływem minimalnego, określonego przez bank, czasu od daty jego otwarcia.

Najmniej korzystne z punktu widzenia klienta rozwiązania obowiązywały w dwóch bankach, gdzie przez stosunkowo długi czas mogła być pobierana opłata wprost za zamknięcie rachunku, to jest nawet do 180 dni i 12 miesięcy od dnia jego otwarcia.

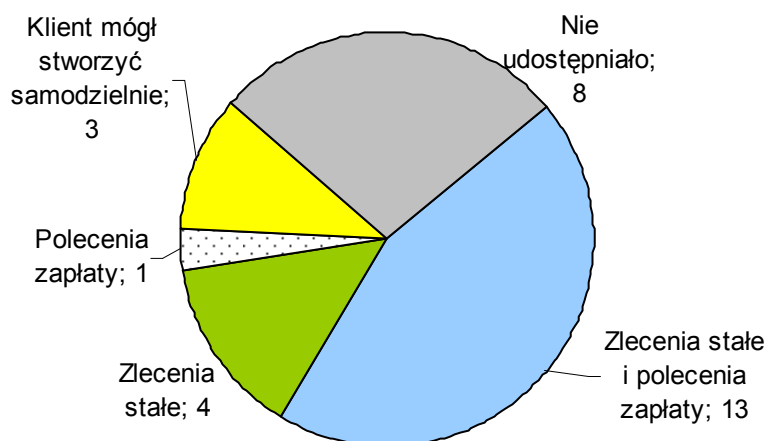
2.1.1.5. Przekazanie listy aktywowanych na rachunku usług płatniczych

Następnym ważnym zagadnieniem, w szczególności w przypadku przenoszenia rachunku do innego banku, jest udostępnienie posiadaczowi rachunku zbiorczych list aktywnych na danym rachunku zleceń stałych i poleceń zapłaty. Pozytywnie do tej kwestii odniosło się 18 banków, z tym że zakres udzielanych przez poszczególne banki informacji nie był jednorodny. W przesłanych do Urzędu kwestionariuszach, jedynie 13 podmiotów potwierdziło udostępnianie obu rodzajów zestawień, z czego 11 to banki, w których funkcjonowała sformalizowana procedura zamknięcia/przeniesienia rachunku. Jednocześnie należy podkreślić, iż niektóre podmioty z tej grupy wyraźnie zaznaczyły, iż dostęp do takich list obejmował wyłącznie klienta banku i nie było możliwości pośrednictwa strony trzeciej np. banku, do którego klient przenosił rachunek. Ponadto należy wyróżnić grupę czterech banków, które wskazały, iż klient miał możliwość uzyskania wyłącznie listy zleceń stałych, w tym dwa banki zaznaczyły, iż dotyczyło to wyłącznie bankowości elektronicznej (klient nie miał możliwości uzyskania zestawienia dotyczącego poleceń zapłaty). W jednym banku klient w oddziale mógł otrzymać listę poleceń zapłaty, a listę zleceń stałych mógł stworzyć samodzielnie z wykorzystaniem bankowości internetowej.

W grupie banków nieangażujących się w udostępnianie list aktywnych na rachunku klienta płatności, trzy banki podały, iż klient samodzielnie mógł stworzyć takie zestawienia z wykorzystaniem bankowości elektronicznej lub poprzez analizę historii rachunku. Kolejne osiem podmiotów w żadnym zakresie nie udostępniało klientom tego rodzaju zestawień,

z czego dwa banki dodatkowo wyraźnie zaznaczyły, iż nie uczestniczyły w procedurze przenoszenia rachunku przez swoich dotychczasowych klientów. Podsumowanie udzielonych przez banki odpowiedzi w zakresie udostępniania klientowi list aktywnych na rachunku usług płatniczych znajduje się na wykresie 1.

Wykres 1. Liczba banków udostępniających klientowi listy aktywnych na rachunku usług płatniczych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Skalę oferowanej przez banki pomocy, w zakresie przekazywania list aktywnych na rachunku usług płatniczych, klientom rezygnującym z rachunku należy ocenić jako niewystarczającą. Brak dostępu do rzetelnej i pełnej listy aktywnych usług, przy jednoczesnym braku procedur przenoszenia ROR, może skutecznie ograniczyć mobilność klientów na tym rynku. Jednocześnie należy pozytywnie ocenić praktykę 13 banków, które udostępniały swoim klientom zestawienia aktywnych na rachunku usług płatniczych.

2.1.1.6. Pozostałe produkty w portfolio klienta

Niezmiernie ważnym zagadnieniem w procesie zamykania czy też przenoszenia rachunku jest uregulowanie statusu pozostałych produktów bankowych, z których klient aktywnie korzysta, takich jak lokaty terminowe czy też kredyty i pożyczki. Zamykając rachunek bieżący, klient może chcieć zrezygnować z całego portfela produktów posiadanych w danym banku lub też może być zainteresowany pozostawieniem w dotychczasowym banku wybranych produktów. Analiza przesłanych przez banki procedur zamknięcia rachunku wykazała, iż wraz z zamknięciem ROR nie zawsze możliwe było pozostawienie pozostałych produktów bankowych na dotychczasowych warunkach.

Grupy produktów bankowych, z jakich klient mógł w dalszym ciągu korzystać lub też musiał z nich zrezygnować w przypadku zamykania ROR różniły się w poszczególnych bankach. Poniżej zaprezentowane zostaną w pierwszej kolejności produkty, w przypadku których wraz ze złożeniem dyspozycji zamknięcia ROR klient musiał liczyć się z koniecznością rezygnacji z szerszego portfela produktów. Następnie przedstawione zostaną produkty, z których klient mógł w dalszym ciągu korzystać pomimo rezygnacji z rachunku.

Produkty, z których klient musiał zrezygnować zamykając ROR

W procedurach zamknięcia ROR siedmiu banków znalazło się odniesienie do konieczności rozwiązania umów dotyczących (niektórych) produktów depozytowych. Najdalej idące regulacje przewidywały, iż wraz z zamknięciem ROR konieczne było zerwanie wszystkich powiązanych z rachunkiem bieżącym lokat terminowych, rachunków oszczędnościowych oraz ROR w walutach obcych. Jeżeli klient nie zgadzał się na zamknięcie któregoś z produktów *towarzyszących*, dyspozycja zamknięcia ROR nie mogła zostać przez bank przyjęta. Jednocześnie lokata terminowa w jednym z banków z tej grupy mogła zostać rozwiązana w dniu złożenia wypowiedzenia umowy rachunku lub w ostatnim dniu okresu wypowiedzenia. Podobne regulacje, jednak w nieco mniejszej skali występowały w dwóch kolejnych bankach i dotyczyły w jednym przypadku wybranych lokat terminowych i rachunków oszczędnościowych, a w drugim wyłącznie lokat terminowych, które można było pozostawić o ile klient posiadał inny rachunek w banku, do którego mogłyby one zostać przepięte. W jednym z banków inny przebieg procedury miał miejsce, jeżeli zamykany ROR nie był ostatnim rachunkiem klienta w banku, w takim wypadku zmieniano rachunek wiodący posiadanych lokat terminowych. W dwóch kolejnych bankach nie można było zamknąć ROR pozostawiając aktywny rachunek oszczędnościowy z nim powiązany, jednocześnie możliwe było zamknięcie rachunków powiązanych przy pozostawieniu na dotychczasowych warunkach podstawowego ROR.

Podobnie w przypadku produktów kredytowych wraz z zamknięciem ROR banki wymagały zlikwidowania niektórych z nich. Bezdyskusyjną kwestią pozostaje konieczność rezygnacji z kredytu/limitu odnawialnego w zamykanym rachunku, jednak w swoich regulacjach banki nie ograniczały się do tego rodzaju zobowiązań. W sześciu analizowanych procedurach zamknięcia znalazło się odniesienie do zaciągniętych przez klienta kredytów i pożyczek, przy

czym uregulowanie tych kwestii było nieco odmienne w poszczególnych bankach. W jednym z banków odmienne regulacje występowały w zależności od tego czy klient składał wypowiedzenie umowy o prowadzenie ROR telefonicznie czy też osobiście w oddziale banku. Przed złożeniem dyspozycji zamknięcia ROR, w pierwszym przypadku konieczne było spłatenie wszystkich zaciągniętych zobowiązań, natomiast w drugim możliwe było alternatywnie wyznaczenie innego rachunku w banku do spłaty zaciągniętych zobowiązań. W kolejnym banku kredyty powiązane z zamykanym przez klienta rachunkiem musiały zostać w całości spłacone, w przeciwnym wypadku klient był informowany o braku możliwości likwidacji konta bieżącego, do czasu uregulowania zobowiązań wobec banku. Podobne wymaganie znalazło się w procedurze innego banku, jednocześnie jednak wskazano, iż wcześniejsza spłata pożyczki mogła nastąpić tylko w terminie zapadalności raty, po czym możliwe było rozwiązanie rachunku.

W dwóch bankach w procedurach zamknięcia uregulowano sytuację, w której klient posiadał wraz z rachunkiem kartę kredytową. W obu tych bankach zamknięcie rachunku nie było możliwe, o ile klient nie spłacił zadłużenia wynikającego z posiadanej karty kredytowej oraz nie godził się na rezygnację z karty.

Dodatkowo w jednym banku zamknięcie ROR oznaczało równoczesną rezygnację z rachunku do obsługi produktów inwestycyjnych.

Produkty, które klient mógł pozostawić zamykając ROR

W niektórych bankach możliwe okazało się pozostawienie wybranych produktów bankowych po zamknięciu rachunku w banku. Jednocześnie jeden bank wyraźnie zaznaczył, iż sposób uregulowania pozostałych produktów zależał od tego, czy zamykany ROR był ostatnim rachunkiem klienta w banku, w szczególności czy było możliwe ich przepisanie do innego rachunku klienta.

W odniesieniu do produktów depozytowych, takich jak lokaty terminowe czy rachunki oszczędnościowe, w procedurach czterech banków znalazła się informacja, iż klient zamykając ROR nie musiał z nich rezygnować. Dodatkowo w dwóch bankach w przypadku, gdy zamykany ROR służył do obsługi lokat terminowych dokonywano odpowiednich modyfikacji, które jednak nie były opisane w załączonych przez banki procedurach.

W grupie produktów kredytowych możliwość zamknięcia ROR powiązanego uprzednio z kredytem występowała w czterech bankach. W dwóch bankach z tej grupy wyznaczano inny rachunek do spłaty kredytu, w jednym rozwiązywano umowę ROR i zawierano umowę rachunku bieżącego, z którym wiązano spłacane kredyty/pożyczki, a w kolejnym przed rozpoczęciem procedury zamknięcia powiązanego ROR istniała konieczność aneksowania umów spłacanych kredytów i pożyczek. Ponadto, podobnie jak w przypadku produktów oszczędnościowych, tak i w grupie produktów kredytowych, w procedurach dwóch banków podano, iż w przypadku powiązania ROR z kredytami, po uzgodnieniu z klientem, dokonuje się odpowiednich modyfikacji zgodnie z wewnętrznymi procedurami banku.

Pozostawienie karty kredytowej pomimo zamknięcia powiązanego ROR było możliwe tylko w trzech bankach. W grupie tej w pierwszym banku karta kredytowa mogła być przepięta do rachunku kredytowego, a w przypadku rezygnacji klienta także z karty kredytowej musiała ona zostać spłacona przed złożeniem dyspozycji zamknięcia ROR. W drugim banku ponownie następowało rozwiązanie umowy ROR i zawarcie umowy rachunku bieżącego, z którym wiązano kartę kredytową. W kolejnym banku zawierano natomiast umowę karty kredytowej niepowiązanej z ROR.

Przedstawiona analiza wskazała, iż niewiele banków uregulowało w procedurze zamknięcia rachunku postępowanie dotyczące pozostałych produktów, jakie posiadał klient rezygnujący z rachunku. Jednocześnie jako zdecydowanie korzystną dla mobilności klienta należy ocenić praktykę tych banków, które umożliwiały pozostawienie produktów z różnych grup, pomimo rezygnacji z ROR. Taka praktyka jednoznacznie wskazuje, iż możliwe jest korzystanie z produktów zarówno depozytowych, kredytowych jak i płatniczych niezależnie od posiadania przez klienta ROR w banku. W szczególności warto odnotować w tym miejscu praktykę dwóch banków, w których klientom umożliwiono pozostawienie produktów depozytowych, kredytowych oraz płatniczych pomimo rezygnacji z ROR.

2.1.1.7. Usługi związane z ROR

Do podstawowych usług bezpośrednio związanych z ROR, uregulowanych zarazem w analizowanych procedurach zamknięcia, należy zaliczyć: zlecenia stałe, polecenia zapłaty, przelewy zdefiniowane, udzielone pełnomocnictwa oraz zapis na wypadek śmierci.

Podstawowa różnica pomiędzy bankami, w odniesieniu do tych właśnie usług w przypadku likwidacji ROR, związana była z momentem, w którym były one przez bank anulowane.

Zlecenia stałe odwoływane były w momencie złożenia dyspozycji zamknięcia rachunku w sześciu bankach. Natomiast w pięciu bankach zlecenie stałe mogło zostać odwołane natychmiast po złożeniu dyspozycji zamknięcia ROR lub po upływie okresu wypowiedzenia. Jednocześnie w jednym z banków klientowi sugerowano, aby datą odwołania aktywnych zleceń stałych był dzień złożenia deklaracji likwidacji ROR, jednak klient mógł wyrazić w tej kwestii inne życzenie.

Podobnie w przypadku usługi polecenia zapłaty, w czterech bankach usługa ta była odwoływana natychmiast po złożeniu dyspozycji zamknięcia rachunku, a w czterech innych bankach klient miał możliwość pozostawienia jej aktywną także w trakcie trwania okresu wypowiedzenia. Ponownie w jednym banku klientowi sugerowano, aby odwołanie aktywnych poleceń zapłaty nastąpiło w dniu złożenia deklaracji likwidacji ROR, przy czym klient mógł wyrazić inne życzenie.

W procedurach jednego banku odniesiono się do usługi przelewów zdefiniowanych, które mogły być odwołane zarówno w momencie złożenia dyspozycji zamknięcia ROR jak i po upływie okresu wypowiedzenia.

Ustanowione na rachunku pełnomocnictwa anulowane były natychmiast po złożeniu dyspozycji zamknięcia ROR w czterech bankach. W procedurach jednego banku z tej grupy znalazło się wskazanie, iż takie podejście dotyczyło przypadku, kiedy klient zamykał swój ostatni rachunek w banku. Z drugiej strony można wyróżnić jeden bank, w którym możliwe było utrzymanie aktywnych pełnomocnictw także w okresie wypowiedzenia.

Bankowy zapis na wypadek śmierci odwoływany był natychmiast po złożeniu dyspozycji zamknięcia ROR w trzech bankach. Ponownie można wyróżnić jeden bank, w którym możliwe było korzystanie z usługi także w okresie wypowiedzenia.

Dodatkowo należy zaznaczyć, iż w procedurze zamknięcia ROR w jednym z banków podano, iż wraz ze złożeniem dyspozycji zamknięcia ROR anulowane są wszystkie aktywne zlecenia.

Natychmiastowe anulowanie aktywnych na zamykanym rachunku usług płatniczych, mogło mieć negatywny wpływ na ciągłość przepływów pieniężnych klienta banku. W szczególności jeżeli bank nie udostępniał klientowi listy aktywnych na likwidowanym rachunku usług płatniczych. W przyszłości być może warto poddać bardziej szczegółowej analizie, z punktu widzenia interesu konsumenta, kwestię pobierania przez banki opłat za prowadzenie rachunku w standardowej wysokości w okresie wypowiedzenia, biorąc pod uwagę fakt, że w tym okresie konsument może być pozbawiony dostępu do części usług do tej pory powiązanych z posiadaniem konta.

2.1.1.8. Składanie konkurencyjnej oferty

W dalszej kolejności zapytano banki czy w przypadku zadeklarowania przez klienta chęci zamknięcia bądź przeniesienia rachunku do innego banku, składana mu była konkurencyjna oferta mająca na celu wpłynięcie na jego wcześniejszą decyzję i w konsekwencji utrzymanie dotychczasowych relacji. Twierdząco na to pytanie odpowiedziało 20 z 29 przebadanych podmiotów, a wszystkie z nich to banki, które posiadały sformalizowane procedury zamknięcia bądź przeniesienia rachunku. W grupie tej dodatkowo 14 podmiotów to banki, w których nie było konieczne osobiste stawienie się w oddziale w celu złożenia wypowiedzenia umowy o prowadzenie rachunku. Jeden z banków, w którym nie było wymogu osobistego stawienia się klienta w oddziale banku w celu zamknięcia rachunku, wyraźnie zaznaczył, iż złożenie konkurencyjnej oferty ma miejsce wyłącznie w przypadku osobistej wizyty klienta w placówce, a trzy inne banki z tej grupy wskazały, iż tego rodzaju działania nie były realizowane systemowo, a dotyczyły raczej wybranych (grup) klientów.

Jednocześnie z przesłanych procedur wynika, iż próby utrzymania relacji z klientem, w szczególności poprzez skłonienie klienta do zmiany decyzji o zamknięciu rachunku, były podejmowane tylko w nielicznej grupie banków. W procedurach trzech banków znalazły się następujące uregulowania w zakresie omawianej kwestii. W tym w jednym banku każdy klient deklarujący chęć rezygnacji z dalszego posiadania konta musiał odbyć rozmowę z dyrektorem placówki. W procedurze innego banku podano, iż jeżeli klient pomimo podjęcia działań retencyjnych chce zamknąć konto, należy każdorazowo zapytać czy chce korzystać z usług banku w okresie wypowiedzenia oraz przekazać informacje o możliwości odwołania dyspozycji zamknięcia rachunku w ciągu 30 dni, przy czym dla konta wspólnego, w takiej sytuacji, wymagana była zgoda wszystkich współposiadaczy.

2.1.1.9. Analiza przyczyn rezygnacji z rachunku

W badaniu zapytano także czy w przypadku rezygnacji klienta z usług w zakresie ROR banki zbierały informacje na temat powodów podjęcia takiej decyzji. Twierdząco na to pytanie odpowiadały 22 banki. Pięć przypadków dotyczyło banków, w których konieczne było osobiste stawienie się w oddziale banku w celu złożenia dyspozycji zamknięcia rachunku. Pozostałe 17 przypadków to banki, umożliwiające realizację działań związanych z zamknięciem rachunku przy wykorzystaniu alternatywnych form komunikacji takich jak list, faks, telefon lub Internet. Dodatkowo w tej grupie znalazło się także 17 podmiotów, które we wcześniejszym pytaniu zadeklarowały składanie klientom konkurencyjnej oferty w przypadku chęci zamknięcia i/lub przeniesienia rachunku do innego banku (w tym także 3 banki niestosujące tej praktyki systemowo oraz jeden stosujący wyłącznie w przypadku osobistej wizyty klienta w oddziale).

2.1.1.10. Pomoc w przeniesieniu rachunku

W większości analizowanych procedur zamknięcia kwestia pomocy w przeniesieniu rachunku klienta nie była poruszona, tylko trzy banki w swoich procedurach odniosły się do tego zagadnienia. Jednocześnie nawet, jeżeli banki poruszały w procedurach omawiany problem, to nie oferowały w tym względzie znaczącej pomocy. Więcej informacji na temat procedur przenoszenia rachunków zamieszczono w punkcie 2.3.1. *Procedury przenoszenia rachunków – sytuacja przed wdrożeniem rekomendacji ZBP.*

2.1.1.11. Kontrola stosowanych procedur

Ostatnie pytanie w tym punkcie dotyczyło prowadzonych w banku form kontroli nad prawidłowością stosowania wewnętrznych norm. Na to pytanie 22 spośród badanych podmiotów odpowiedziało twierdząco, z czego 21 to banki, w których istniała sformalizowana procedura zamknięcia/przeniesienia rachunku, a w 16 równolegle składana była konkurencyjna oferta mająca na celu utrzymanie relacji z klientem. Ponadto w 4 bankach z tej grupy w przypadku wypowiedzenia umowy o prowadzenie rachunku występował wymóg osobistego stawienia się w oddziale banku, a w 14 bankach klient miał dostęp do pełnych list aktywnych na rachunku zleceń stałych oraz poleceń zapłaty (12 banków, w tym 2 wyłącznie dla bankowości elektronicznej) lub do listy zleceń stałych (2 banki).

Podsumowując sposób uregulowania przez banki procesu zamykania rachunków przez klientów indywidualnych, należy pozytywnie ocenić umożliwienie klientom złożenia zleceń zamknięcia rachunku na odległość przy wykorzystaniu takich alternatywnych form komunikacji jak list czy telefon. Istotną kwestią jest, iż nawet wobec konieczności osobistego stawienia się klienta w celu złożenia dyspozycji zamknięcia ROR w placówce danego banku, klient, co do zasady wykonywał wszelkie niezbędne w tym procesie działania podczas jednej wizyty. Tym niemniej można sobie z łatwością wyobrazić, iż wymagania w tym zakresie mogłyby zostać nieco bardziej rozluźnione, gwarantując jednocześnie bezpieczeństwo prawidłowego przebiegu procesu. Jako niewystarczające należałoby ocenić zaangażowanie banków w udostępnienie klientom list aktywnych na danym rachunku zleceń stałych oraz poleceń zapłaty. Tylko niespełna połowa banków oferowała swoim klientom tego rodzaju zestawienia. Z drugiej strony, w większości przypadków banki nie pobierały od swoich klientów jakichkolwiek opłat bezpośrednio wynikających z zamknięcia rachunku. Wyjątkiem była rezygnacja z konta w stosunkowo krótkim czasie po jego uruchomieniu⁷. Tego rodzaju opłata była pobierana w 7 z 29 przebadanych podmiotów. Pozytywnie należy także ocenić praktykę nielicznej grupy banków, która umożliwiała klientom pozostawienie na niezmiennych warunkach produktów depozytowych, kredytowych i płatniczych, pomimo rezygnacji z ROR.

2.1.2. Przyczyny zamykania/przenoszenia rachunków

W przesłanym do banków kwestionariuszu pytanie o przyczyny zamykania/przenoszenia rachunków zadano w nawiązaniu do prowadzonych przez banki badań w tym zakresie⁸. Informacje na temat przyczyn rezygnacji z rachunków dostarczyło 13 z 29 ankietowanych podmiotów. W dalszej części przedstawione zostaną wskazane przez banki najczęstsze przyczyny zamykania rachunków przez klientów indywidualnych.

Wymieniane przez banki przyczyny rezygnacji z rachunków można podzielić na dwie podstawowe grupy, to znaczy przyczyny zależne i niezależne od banku. W grupie czynników niezależnych od banku można ponadto wyodrębnić te związane z sytuacją osobistą klienta oraz te wynikające z działań podejmowanych przez konkurencyjne banki.

⁷ Przeciętna długość trwania umów o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w Polsce w 2005 r. wyniosła nieco powyżej 6 lat. Por. *Report on retail banking sector inquiry*, Komisja Europejska, styczeń 2007, s. 71.

⁸ Przedmiotowe badania dotyczyły lat 2006-2008.

W pierwszej kolejności poniżej zamieszczono najczęstsze przyczyny zamykania rachunku, w wyniku działań zależnych od banku (w nawiasach podano liczbę banków, które wskazały m.in. tą właśnie przyczynę).

1. Jakość obsługi (błędy pracowników, długość kolejek itp.) (9).
2. Wysokość pobieranych opłat (7).
3. Jakość produktów (oprocentowanie rachunków oraz lokat) (6).
4. Infrastruktura banku (liczba oddziałów oraz bezprowizyjnych bankomatów, lokalizacja placówek itp.) (4).

Następnie należy rozważyć najpopularniejsze przyczyny zamykania ROR związane bezpośrednio z osobistą sytuacją klienta (w nawiasach podano liczbę banków, które wskazały m.in. tą właśnie przyczynę).

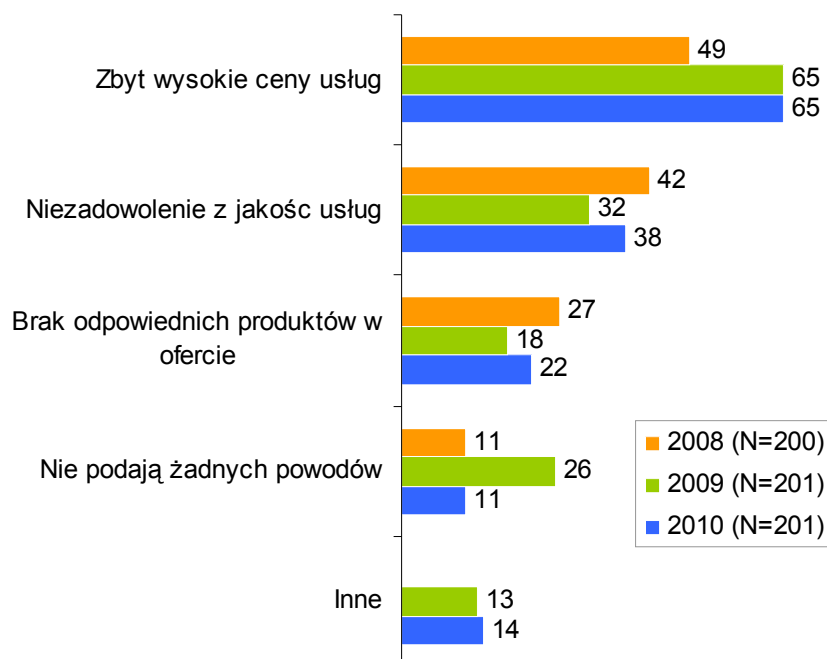
1. Zmiana potrzeb finansowych (8), w tym utrata źródła dochodu (4).
2. Zmiana miejsca zamieszkania (4), w tym wyjazd za granicę (2).
3. Posiadanie konta w innym banku (3).
4. Zaprzeszanie korzystania z innego produktu w banku, który pierwotnie skłonił klienta do otwarcia rachunku (spłata kredytu/zakończenie lokaty) (2).

Natomiast, co się tyczy czynników niezależnych od banku i związanych z działaniem konkurencji, dwa banki wskazały, jako powód rezygnacji z rachunku, uzyskanie przez klienta lepszej oferty z innego banku.

Dla pełniejszego zobrazowania omawianego zagadnienia warto przeanalizować powody rezygnacji/przenoszenia konta wskazywane przez Związek Banków Polskich. Poniżej zamieszczone dane zebrane w drodze wywiadów przeprowadzanych w grupie około 200 dyrektorów placówek bankowych z całego kraju, reprezentujących wszystkie typy banków krajowych (liczebność próby na wykresie oznaczono jako N), gdzie jedno z pytań dotyczyło właśnie powodów decyzji o przeniesieniu konta do innego banku lub rezygnacji z usług banku deklarowanych przez tych samych klientów.

Analizując wykres 2 można zauważyć, iż zawiera on wyłącznie przyczyny zamknięcia rachunku zależne od banku w postaci zbyt wysokich cen, niskiej jakości usług oraz braku odpowiednich produktów w ofercie banku.

Wykres 2. Jakie powody swojej decyzji podają najczęściej konsumenci przenoszący konto do innego banku lub rezygnujący z usług banku?



Źródło: Informacje przekazane przez Związek Banków Polskich.

Dodatkowo warto w tym miejscu przyrzeć się nieco bliżej przyczynom rezygnacji z ROR deklarowanym przez klientów banków w innych państwach Unii Europejskiej. W raporcie grupy eksperckiej na temat mobilności konsumentów na rynku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych sporządzonym dla Komisji Europejskiej w czerwcu 2007 r. czynniki decydujące o przeniesieniu przez konsumenta rachunku do innego banku podzielono na trzy podstawowe grupy⁹.

1. Czynniki odpychające klienta od banku (*push factors*), związane z niezadowoleniem klienta z działalności banku.
2. Czynniki przyciągające klienta do banku (*pull factors*), a wśród nich lepsza oferta cenowa czy produktowa konkurencyjnego banku.
3. Czynniki związane z osobistą sytuacją klienta.

Następnie w raporcie przedstawiono dane dotyczące najpopularniejszych czynników decydujących o zmianie dostawcy rachunku w pięciu krajach Unii Europejskiej. Jednocześnie podkreślono, iż w Europie nie istnieje jedna wspólna determinanta zachowań klientów

⁹ Report of Expert Group on Consumer Mobility in Relation to Bank Accounts, 04 czerwca 2007, http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/baeg/report_en.pdf.

przenoszących rachunki między bankami, ponadto siła oddziaływania poszczególnych czynników jest wysoce zróżnicowana pomiędzy krajami.

Tabela 3. Czynniki wpływające na przeniesienie rachunku przez klienta w wybranych krajach Unii Europejskiej

Nazwa kraju	Czynniki wpływające na przeniesienie rachunku przez klienta	Klienci deklarujący wpływ danego czynnika (%)
Dania	Korzystniejsze ceny	30
	Niezadowolenie z banku	29
	Powody osobiste	22
Cypr	Lepsza obsługa	46
	Korzystniejsze ceny	33
Włochy	Niezadowolenie z banku	66
	Korzystniejsze ceny	38
Holandia	Niezadowolenie z banku	22
	Utrzymanie usług z jednym bankiem	21
	Korzystniejsze ceny	2
Irlandia	Lepsze warunki/obsługa	55
	Niezadowolenie z banku	25

Źródło: *Report of Expert Group on Consumer Mobility in Relation to Bank Accounts*, 4 czerwca 2007.

Wracając na zakończenie do danych zebranych przez Urząd oraz informacji przekazanych przez ZBP, należy odnotować, iż na polskim rynku dominują przede wszystkim czynniki typu *push*, to znaczy czynniki związane z negatywną oceną klienta w odniesieniu do dotychczasowego banku. Następnie na mobilność klientów na rynku ROR mają wpływ czynniki związane ze zmianą potrzeb klienta, a najmniejsze oddziaływanie mają działania przyciągające prowadzone przez konkurencyjne banki (czynniki z grupy *pull*). Dla porównania należy zauważyć, iż w innych analizowanych krajach Unii Europejskiej (tabela 3) oddziaływanie czynników typu *push* i *pull* jest wyraźnie bardziej zrównoważone.

2.2. Otwieranie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych

Analizując zagadnienie mobilności klientów na rynku rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych nie sposób pominąć funkcjonujących uregulowań w zakresie otwierania rachunków. Podobnie jak w przypadku rozwiązywania umowy ROR tak i w przypadku jej podpisywania im prostsza i bardziej przyjazna klientowi procedura, tym większa szansa, iż zachęci ona konsumenta do podjęcia decyzji o zmianie dostawcy produktów bankowych.

2.2.1. Uregulowania w zakresie otwierania rachunków klientów indywidualnych

Mając na uwadze opisaną powyżej działalność banków w zakresie zamykania rachunków przez ich dotychczasowych klientów, warto także przeanalizować procedury otwarcia rachunków wraz z ewentualnie towarzyszącymi im procedurami przenoszenia rachunków z konkurencyjnego banku. Poniżej zamieszczone informacje pochodzą z uzupełnionych przez banki kwestionariuszy oraz z załączonych procedur otwarcia rachunków (ponownie dwa banki nie posiadały procedur).

Podobnie jak w przypadku procedur zamknięcia, tak i w przypadku procedur otwarcia w pierwszej kolejności zadano bankom zestaw pytań ogólnych, które dotyczyły: przeciętnego czasu trwania procedury otwarcia rachunku, niezbędnej ilości wizyt klienta w oddziale banku oraz możliwości wykonania pewnych czynności za pomocą alternatywnych dróg komunikacji (m.in. telefon, Internet).

2.2.1.1. Czas trwania procedury

Czas trwania procedury otwarcia rachunku był dość zróżnicowany w poszczególnych bankach, wahał się w przedziale od pięciu minut do nawet dziesięciu dni. Jednakże w zdecydowanej większości przebadanych banków (26 przypadków) wyniósł on poniżej jednej godziny, a przeciętny czas w tej grupie to około 20 minut. W pozostałych podmiotach procedura ta zajmowała nawet 7-10 dni.

2.2.1.2. Wymagana forma zlecenia otwarcia

Poszczególne podmioty dopuszczały różne formy złożenia zlecenia otwarcia rachunku bieżącego. Zgodnie z informacjami zamieszczonymi w przesłanych przez banki procedurach otwarcia rachunków dla klientów indywidualnych w 14 podmiotach możliwe było złożenie zlecenia otwarcia rachunku za pomocą Internetu, telefonicznie lub listownie.

Po złożeniu zlecenia kolejnym krokiem w procedurach było dostarczenie umowy o prowadzenie/otwarcie rachunku podpisanej przez klienta. W kwestionariuszu banki zostały poproszone o wskazanie czy klient musi stawić się osobiście w oddziale banku w celu podpisania umowy, jeżeli tak, to ile wizyt jest zmuszony odbyć. Tylko w pięciu bankach nie było konieczności osobistej wizyty klienta w oddziale banku.

Jednocześnie analiza przesłanych przez banki procedur otwarcia, wykazała, iż ogółem w 11 bankach dopuszczone było korespondencyjne dostarczenie podpisanej umowy o prowadzenie rachunku. W grupie tej w sześciu bankach alternatywą było przesłanie umowy kurierem lub pocztą, gdzie osoba kuriera była dwukrotnie wykorzystywana dla przeprowadzenia weryfikacji tożsamości nowego klienta banku. W pozostałych pięciu podmiotach, zgodnie z załączonymi procedurami, banki wymagały, aby dokumenty przesłane pocztą zawierały podpis klienta uwierzytelniony m.in. przez notariusza lub uprawnionego pracownika/przedstawiciela banku (w przypadku korespondencji krajowej) albo właściwą miejscowo polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną (w przypadku korespondencji zagranicznej). Dodatkowo jeden z banków dopuszczał drogę listową jedynie w przypadku korespondencji zagranicznej.

2.2.1.3. Przenoszenie rachunku z innego banku

Z przesłanych procedur otwarcia nie wynikało, aby banki w szczególny sposób były nastawione na ułatwianie nowym klientom procesu ewentualnego przenoszenia rachunku z dotychczasowego banku. Jedyną dostrzegalną formą pomocy było informowanie płatników klienta o zmianie numeru rachunku, w przypadku świadczeń, które klient chciałby otrzymywać na nowy rachunek. Taka forma pomocy została uwzględniona w procedurach otwarcia rachunku bieżącego w siedmiu bankach, z czego w sześciu przypadkach to bank zajmował się przesłaniem informacji do wskazanych przez klienta płatników (m.in. pracodawca, ZUS, KRUS). W jednym banku z tej grupy pomoc ograniczona była do udostępniania klientowi druku zlecenia przekazania środków na nowy rachunek (chyba, że klient przesłał komplet dokumentów na adres banku, wtedy to bank przesyłał dyspozycję klienta do płatnika).

2.2.2. Powody otwierania rachunków przez klientów indywidualnych

W przesłanym do banków kwestionariuszu pytanie o podanie najczęstszych powodów otwierania rachunków zostało zadane w nawiązaniu do prowadzonych przez banki badań w tym zakresie¹⁰. Informacje na temat powodów otwarcia rachunków dostarczyło 10 z 29

¹⁰ Przedmiotowe badania dotyczyły lat 2006-2008.

ankietowanych podmiotów. Poniżej zamieszczono wskazane przez banki najczęstsze powody otwierania rachunków przez klientów indywidualnych.

Wymieniane przez banki powody otwarcia ROR związane były przede wszystkim z wysoką oceną działalności danego banku, zarówno pod względem obsługi klienta jak i oferowanych produktów. W szczególności banki wskazywały na następujące czynniki (w nawiasach podano liczbę banków, które wskazały m.in. tą właśnie przyczynę):

- 1) zainteresowanie nabyciem innego niż ROR produktu oferowanego przez bank (4), w tym możliwość uzyskania lepszych warunków kredytowych dla klientów z ROR (2),
- 2) atrakcyjne parametry cenowe (w zakresie prowizji i opłat) (4),
- 3) wysoka jakość obsługi (4),
- 4) dogodna lokalizacja (3),
- 5) elastyczne dostosowanie produktów do potrzeb, w tym możliwość negocjacji warunków oferty (2),
- 6) specjalna oferta przywitalna, konkurencyjna wobec innych banków (2),
- 7) indywidualne podejście do obsługi klienta, doradca osobisty (2) oraz
- 8) stały dostęp do informacji (obsługa przez Internet) (2).

Ponadto jeden bank podał jako ważny czynnik rekomendacje znajomych i rodziny, a w innym banku duże znaczenie miały marka banku, innowacyjne usługi oraz liczna sieć darmowych bankomatów.

2.3. Przenoszenie rachunku z/do konkurencyjnego banku

Przeprowadzona do tej pory analiza funkcjonujących w bankach procedur zamknięcia i otwarcia rachunków wykazała, iż do pierwszej połowy 2009 r. tylko nieliczne banki pomagały dotychczasowym i/lub nowym klientom w procesie przeniesienia rachunku. Jednocześnie, jeżeli pomoc tego rodzaju była udzielana to wyraźnie częściej i w większym zakresie udzielał jej nowy bank.

W dalszej części tego punktu, w pierwszej kolejności przedstawione zostaną nieliczne sformalizowane procedury przenoszenia ROR funkcjonujące na rynku w pierwszej połowie 2009 r. Następnie przybliżona zostanie uchwalona w sierpniu 2009 r. przez Związek Banków

Polskich rekomendacją dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych. Na zakończenie zaprezentowane zostaną wyniki za pierwsze półrocze funkcjonowania wspomnianej rekomendacji oraz ocena Urzędu w odniesieniu do zamieszczonych w niej zapisów.

2.3.1. Procedury przenoszenia rachunków – sytuacja przed wdrożeniem rekomendacji ZBP

W kwestionariuszach banki zostały zapytane o formę pomocy, na jaką z ich strony może liczyć klient konkurencyjnego banku deklarujący chęć przeniesienia swojego rachunku. W pytaniu poproszono także o wskazanie informacji wymienianych pomiędzy dotychczasowym i nowym bankiem klienta, mających na celu ułatwienie procesu przeniesienia rachunku.

Uzyskane odpowiedzi wykazały, iż 18 podmiotów nie oferowało klientowi żadnej formy pomocy w związku z przeniesieniem rachunku, w tym jeden bank powołał się na tajemnicę bankową a inny podkreślił, iż w planach jest wprowadzenie ułatwień w tym zakresie. Kolejne trzy banki odpowiedziały, iż na prośbę klienta czy też w indywidualnych przypadkach mogły udzielić pomocy w tym zakresie. Pozostałe osiem banków uczestniczyło w procesie przeniesienia rachunku z konkurencyjnego banku, przy czym sześć z nich wyraźnie zaznaczyło, iż pomoc ta nie uwzględniała wymieniania informacji z innym bankiem. Oferowana przez banki pomoc ograniczała się przede wszystkim do kontaktu (na koszt banku) ze wskazanymi przez klienta płatnikami świadczeń w sprawie zmiany numeru rachunku (np. z pracodawcą, Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, urzędem skarbowym itp.). Jednocześnie warto w tym miejscu odnotować, iż jeden z banków z tej grupy nawet przy przeniesieniu rachunku do innej jednostki banku, nie informował płatnika świadczeń o ewentualnej zmianie numeru rachunku klienta, przy czym informował klienta o „konieczności przekazania płatnikowi nowego numeru rachunku”.

Przykłady banków najbardziej zaangażowanych w pomoc klientom przenoszącym rachunek stanowią dwa banki, których uregulowania w tym zakresie zostały przedstawione poniżej.

Poniżej zamieszczona lista wyczerpuje działania, zgodnie z informacjami zawartymi w przesłanym do Urzędu kwestionariuszu, podejmowane w pierwszym z banków:

- powiadomienie pracodawcy i urzędu skarbowego o zmianie numeru rachunku,
- przeniesienie zleceń stałych oraz poleceń zapłaty; odwołanie i przesłanie nowych poleceń zapłaty do wierzycieli,
- przeniesienie limitu w saldzie debetowym oraz kart kredytowych,
- wydanie nowej karty kredytowej do rachunku,
- możliwe było także przesłanie do dotychczasowego banku wypowiedzenia umowy prowadzenia rachunku, o ile dopuszczał on taką formę złożenia wypowiedzenia.

W drugim banku istniała procedura regulująca proces przeniesienia konta osobistego (także z limitem kredytowym), karty kredytowej oraz kredytu gotówkowego. Bank ten wyręczał klienta deklarującego chęć przeniesienia rachunku z przesłania do dotychczasowego banku wypowiedzenia umowy rachunku bankowego oraz umowy kredytu/limitu w rachunku, a także w imieniu klienta mógł poinformować pracodawcę o zmianie numeru rachunku.

2.3.2. Rekomendacja ZBP w zakresie przenoszenia rachunków klientów indywidualnych

Rekomendacja Związku Banków Polskich dotycząca dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym została przyjęta przez Zarząd ZBP w dniu 12 sierpnia 2009 r. (rekomendacja ZBP). Banki miały czas na wdrożenie tej regulacji do 1 stycznia 2010 r.

Obowiązki poszczególnych stron w procesie przeniesienia rachunku

W dokumencie tym dość szczegółowo wypunktowane zostały obowiązki spoczywające zarówno na nowym jak i na dotychczasowym banku, a także na kliencie deklarującym chęć przeniesienia rachunku wraz z usługami płatniczymi, w postaci polecenia zapłaty i zlecenia stałego¹¹.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż zarówno nowy jak i dotychczasowy bank mają obowiązek udzielenia klientowi, deklarującemu chęć zmiany banku prowadzącego jego ROR, „jasnych i pełnych informacji dotyczących procesu przeniesienia rachunku”. Poniżej

¹¹ W procedurze przewidziano także przeniesienie częściowe, które odnosi się do sytuacji, kiedy klient nie rozwiązuje umowy z dotychczasowym bankiem, a więc decyduje się na równoległe prowadzenie dwóch rachunków (w nowym i dotychczasowym banku).

zamieszczono kwestie, o których powinien zostać poinformowany konsument przed rozpoczęciem procedury¹²:

- 1) obowiązki wszystkich stron (nowy oraz dotychczasowy bank, klient),
- 2) przewidywany czas trwania procedury (wraz ze wskazaniem ewentualnych przeszkód ze strony dotychczasowego banku w dochowaniu terminu),
- 3) utrudnienia dla klienta wynikające z przeniesienia ROR oraz
- 4) opłaty z tytułu przeniesienia ROR.

O ile do udzielenia wstępnej informacji został zobowiązany zarówno nowy jak i dotychczasowy bank, o tyle w przypadku realizacji procesu przeniesienia ROR większe zaangażowanie zostało przypisane nowemu bankowi¹³.

- 1) Na życzenie klienta nowy bank może działać jako Główny Punkt Kontaktowy. W takim wypadku klient udziela bankowi wszelkich dyspozycji oraz pełnomocnictw w zakresie przenoszonych usług płatniczych i/lub salda rachunku i/lub rozwiązania rachunku w dotychczasowym banku, dzięki czemu dalsze czynności w procedurze przeniesienia rachunku w imieniu klienta wykonuje nowy bank.
- 2) Na wniosek klienta nowy bank pomaga także w poinformowaniu stron trzecich o zmianie rachunku przez klienta, takimi stronami mogą być np. pracodawca, ZUS itp.
- 3) Nowy bank otwiera na rzecz klienta nowy rachunek.
- 4) Ustanawia na nim wnioskowane przez klienta usługi płatnicze.
- 5) Od daty wskazanej przez klienta realizuje płatności na nowym rachunku.

Wszystkie wymienione powyżej czynności powinny być wykonane w przeciągu siedmiu dni od momentu uzyskania przez nowy bank wszystkich niezbędnych dla przeprowadzenia procesu informacji, udzielonych zarówno przez dotychczasowy bank jak i samego klienta.

Dotychczasowy bank na wniosek klienta lub nowego banku działającego w jego imieniu wykonuje, w ciągu siedmiu dni od otrzymania stosownego wniosku, poniższe czynności:

- 1) przekazuje listę aktywnych usług płatniczych powiązanych z dotychczasowym rachunkiem (w okresie ostatnich 13 miesięcy),

¹² Wydaje się, iż w odniesieniu do punktu 2 i 4 nowy bank może udzielić jedynie ogólnych (nieprecyzyjnych) informacji, jako że nie dysponuje on szczegółową wiedzą na temat procedur zamykania ROR, w tym wysokości opłat pobieranych za zamknięcie rachunku, w dotychczasowym banku klienta. Stąd *de facto* korzystniej dla klienta, jeżeli wstępnych informacji będzie mu udzielał dotychczasowy bank, jako podmiot najlepiej poinformowany o wewnętrznych procedurach zamknięcia ROR.

¹³ Podobną prawidłowość można zauważyć dzięki analizie sformalizowanych procedur zamknięcia i otwarcia ROR funkcjonujących w bankach jeszcze w pierwszej połowie 2009 r., gdzie wyraźnie większe zaangażowanie w pomoc w przeniesieniu ROR wykazywał nowy bank.

- 2) przelewa na nowy rachunek część lub całość środków z dotychczasowego rachunku,
- 3) realizuje płatności na dotychczasowym rachunku do daty wskazanej przez klienta oraz
- 4) na życzenie klienta rozwiązuje umowę dotychczasowego rachunku.

Dodatkowo dotychczasowy bank weryfikuje zgodność podpisu klienta, widniejącego na wniosku przeniesienia rachunku, z posiadaną kartą wzorów podpisów, a w przypadku wykrycia niezgodności informuje o tym fakcie nowy bank¹⁴.

Poniżej zamieszczono obowiązki ciążące na kliencie przenoszącym rachunek.

1. W przypadku wyrażenia woli działania nowego banku w roli Głównego Punktu Kontaktowego, klient udzieli niezbędnego do reprezentacji pełnomocnictwa.
2. Jeżeli rachunek w dotychczasowym banku ma zostać zamknięty, klient zwraca posiadane karty płatnicze i niewykorzystane blankiety czekowe, w przeciwnym wypadku dotychczasowy bank je unieważnia.
3. Klient jest zobowiązany do wskazania „konkretnych płatności cyklicznych, w tym poleceń zapłaty i zleceń stałych (w razie potrzeby wraz ze wskazaniem pełnych danych i identyfikatorów tych płatności), powiązanych z rachunkiem w dotychczasowym banku i mających podlegać procesowi przeniesienia”.
4. Klient podaje ponadto datę, od której płatności są realizowane przez nowy bank, a tym samym przestaje je realizować dotychczasowy bank.

Oplaty

W rekomendacji ZBP zagadnieniu opłat w procesie przeniesienia rachunku poświęcony został oddzielny punkt. Wskazano w nim wyraźnie, iż dotychczasowy bank nie będzie pobierał od klienta opłat za:

- udzielenie klientowi standardowych informacji na temat stałych płatności oraz
- wypowiedzenie przez klienta umowy rachunku zawartej na okres dłuższy niż 12 miesięcy lub na czas nieokreślony i wypowiedzianej po upływie 12 miesięcy.

Dodatkowo podano, iż ewentualne opłaty będą naliczane w sposób przejrzysty i w nawiązaniu do poniesionych przez dotychczasowy bank kosztów, a klient nie może być obciążony za wszelkie błędy popełnione przez dotychczasowy i/lub nowy bank.

¹⁴ W takim wypadku przeniesienie rachunku nie zostaje sfinalizowane.

Pozostałe kwestie

W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpieczeństwa przenoszenia rachunków, wymiana informacji pomiędzy dotychczasowym i nowym bankiem odbywa się w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO, udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. W rekomendacji ZBP zaleca się ponadto, aby rozstrzygnięciem ewentualnych sporów pomiędzy bankiem a klientem zajmował się Bankowy Arbitraż Konsumentów działający przy ZBP.

2.3.3. Funkcjonowanie rekomendacji ZBP

Wykorzystanie w procesie przenoszenia rachunków klientów indywidualnych elektronicznej wymiany informacji poprzez aplikację OGNIVO, umożliwia rzetelne zebranie danych na temat mobilności konsumentów, a także ich późniejszą analizę, co nie było możliwe, do przeprowadzenia na szeroką skalę, przed wejściem w życie omawianej regulacji. Należy przy tym podkreślić, iż aplikacja OGNIVO gromadzi jedynie informacje o tych przeniesieniach, w których klient upoważnił nowy bank do działania jako Główny Punkt Kontaktowy. W przeciwnym bowiem wypadku nie dochodzi do wymiany informacji między bankami.

Tabela 4 zawiera szczegółowe informacje na temat zarejestrowanego przez aplikację OGNIVO stopnia mobilności właścicieli ROR w okresie od stycznia do czerwca 2010 r., z uwzględnieniem skali równoczesnego przeprowadzenia takich czynności jak: otwarcie rachunku w nowym banku, zamknięcie dotychczasowego rachunku, przeniesienie salda, przeniesienie zleceń stałych oraz przeniesienie poleceń zapłaty. Wprowadzona kolumna zatytułowana *multibanking* przybliża częstość występowania zjawiska posiadania rachunku w więcej niż jednym banku¹⁵.

¹⁵ Jest to przypadek wspomnianego wcześniej przeniesienia częściowego.

Tabela 4. Przenoszenie rachunków z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO w pierwszym półroczu 2010 r.

Okres	Skala równoczesnego przeprowadzenia poszczególnych czynności wraz z otwarciem rachunku					
	Otwarcie rachunku	Zamknięcie rachunku	Przeniesienie salda	Przeniesienie zleceń stałych	Przeniesienie poleceń zapłaty	Multibanking ¹⁶
01.2010	448	415	410	81	76	33
02.2010	970	927	916	177	206	43
03.2010	1 889	1 834	1 783	294	361	55
04.2010	1 442	1 407	1 370	223	234	35
05.2010	1 261	1 245	1 208	133	173	16
06.2010	1 074	1 055	1 033	143	174	19
Razem	7 084	6 883	6 720	1 051	1 224	201

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych przekazanych przez Związek Banków Polskich.

Tabela 5. Skala wykorzystania opcji dodatkowych w procesie przeniesienia rachunku

Okres	Poszczególne czynności, jako procent otwarć rachunków w danych okresie			
	Zamknięcie rachunku	Przeniesienie salda	Przeniesienie zleceń stałych	Przeniesienie poleceń zapłaty
01.2010	92,6	91,5	18,1	17,0
02.2010	95,6	94,4	18,2	21,2
03.2010	97,1	94,4	15,6	19,1
04.2010	97,6	95,0	15,5	16,2
05.2010	98,7	95,8	10,5	13,7
06.2010	98,2	96,2	13,3	16,2
Razem	97,2	94,9	14,8	17,3

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych Związku Banków Polskich.

Dodatkowo zamieszczono tabelę 5 prezentującą procentowy udział przeprowadzenia takich czynności jak: zamknięcie dotychczasowego rachunku, przeniesienie salda, przeniesienie zleceń stałych oraz przeniesienie poleceń zapłaty, w całości nowootwieranych rachunków. Analizując zaprezentowane dane można zauważyć, iż w niemal stu procentach przypadków klienci decydowali się zamknąć dotychczasowy rachunek wraz z otwarciem nowego rachunku (stała tendencja wzrostowa od 92,6% w styczniu do 98,2% w czerwcu 2010 r.). Podobną skłonność można odnotować w przypadku przeniesienia salda rachunku (stały wzrost od 91,5% w styczniu do 96,2% w czerwcu 2010 r.). Z drugiej strony na przeniesienie

¹⁶ Multibankig odnosi się do sytuacji, w której klient nie decyduje się na zamknięcie dotychczasowego rachunku wraz z otwarciem nowego rachunku

zleceń stałych oraz poleceń zapłaty decydowało się mniej niż 20% ogółu klientów korzystających z procedury. Mniejsza skłonność do *automatycznego* przenoszenia zleceń stałych i poleceń zapłaty może wynikać z ograniczonego zaufania klientów do nowego systemu oraz z ich obawy, co do niezakłóconego przepływu środków pieniężnych. Jednocześnie nie jest znana liczba przenoszonych rachunków, na których aktywne były poszczególne usługi płatnicze, bez czego nie jest możliwe jednoznaczne wyciągnięcie wniosków. W szczególności możliwe jest, iż na większości przenoszonych ROR usługi te nie były aktywne, stąd brak zainteresowania ich przenoszeniem.

2.3.4. Ocena procedury przenoszenia rachunków uregulowanej w rekomendacji ZBP

Na początek należy podkreślić, iż Urząd pozytywnie ocenia inicjatywę ZBP, regulującą procedurę przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów indywidualnych, która powinna przyczynić się do znacznego uproszczenia i ujednolicenia omawianego procesu. W szczególności rozpatrując wcześniejszą praktykę rynkową, kiedy w większości przypadków klient, deklarujący chęć przeniesienia rachunku, nie mógł liczyć na pomoc ani dotychczasowego ani nowego banku, a także nie były mu dostarczane zbiorcze informacje o aktywnych na rachunku usługach płatniczych. Jednocześnie warto głębiej przeanalizować zapisy rekomendacji ZBP w celu sprawdzenia czy uregulowane w niej kwestie stanowią optymalne rozwiązanie.

W opinii Urzędu, w sytuacji wskazania przez klienta nowego banku, jako Głównego Punktu Kontaktowego, nie do końca jasno uregulowana została kwestia podania przez klienta listy przenoszonych na nowy rachunek usług płatniczych – w rekomendacji nie sprecyzowano, w którym dokładnie momencie klient uzupełnia wniosek o przeniesienie rachunku. W tym kontekście, jeżeli wniosek ten będzie składany przez klienta na samym początku procesu już w oddziale nowego banku, to w opinii Urzędu problematyczne dla klienta jest wymaganie już na tym etapie wyraźnego wskazania listy usług płatniczych, jakie chciałby on przenieść z dotychczasowego banku, wraz ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów tych płatności. W takim wypadku, pomimo, że dotychczasowy bank przekazuje nowemu bankowi, na późniejszym etapie procesu, informacje o aktywnych usługach płatniczych, to *de facto* możliwa jest sytuacja, iż klient zostanie obciążony przygotowaniem takiego zestawienia. Rozwiązaniem tego problemu byłoby jednoznaczne przyjęcie, iż wskazanie przez klienta listy

usług płatniczych, które chciałby on przenieść na nowy rachunek, następuje po przekazaniu przez dotychczasowy bank listy usług płatniczych aktywnych na dotychczasowym rachunku.

Następnie pewne zastrzeżenia budzi zakres informacji, jaki mają obowiązek udzielić zarówno dotychczasowy jak i nowy bank klientowi, wyrażającemu wolę zmiany banku prowadzącego rachunek. W szczególności chodzi o informowanie przez nowy bank o przewidywanym horyzoncie czasowym procesu przeniesienia, z zastrzeżeniem przypadków, kiedy przeniesienie w ustalonych terminach nie będzie możliwe z uwagi na przeszkody zaistniałe w dotychczasowym banku. Oczywiście nowy bank nie zna procedur dotychczasowego banku¹⁷, tym samym nie wydaje się, aby był on w stanie rzetelnie poinformować klienta o ww. przeszkodach. Dlatego też, korzystniejsza dla klienta będzie sytuacja, w której zwróci się on o udzielenie wstępnych informacji do dotychczasowego banku, jako podmiotu najlepiej poinformowanego o wewnętrznych procedurach zamknięcia ROR. W przeciwnym wypadku klient nie ma gwarancji zapoznania się z realnym czasem trwania procesu.

Dodatkowo w przyszłości warto przeanalizować wypracowaną przez banki, po wdrożeniu zapisów rekomendacji, praktykę w zakresie pobierania opłat za zamknięcie rachunku. Jak już wspomniano we wcześniejszych punktach niniejszego opracowania, w rekomendacji uwzględniono tego rodzaju opłaty, odnosząc się do rachunków wypowiedzianych przed upływem 12 miesięcy od daty podpisania umowy, dotyczy umów zawartych na czas nieokreślony lub określony, krótszy niż 12 miesięcy. Jednocześnie szczegółowa analiza kwestionariuszy przesłanych do Urzędu oraz obowiązujących w pierwszej połowie 2009 r. procedur zamknięcia wykazała, iż banki pobierające tego rodzaju opłatę stanowiły mniejszość (8 z 29 podmiotów objętych badaniem). Ponadto ewentualny czas, jaki musiał upłynąć od daty otwarcia rachunku do jego zamknięcia, aby opłaty tej nie pobierano wynosił co najwyżej 180 dni¹⁸. Tak więc w pierwszej połowie 2009 r. praktyka rynkowa, w zakresie pobierania opłat wprost za zamknięcie rachunku, była wyraźnie przyjaźniejsza klientowi niż przewidziane w rekomendacji propozycje.

¹⁷ Dla przykładu wystarczy rozważyć wykazane w niniejszym badaniu różnice w długości przeciętnego okresu wypowiedzenia. W większości banków standardowy okres wypowiedzenia umowy rachunku wynosił 30 dni, jednak w dwóch bankach wynosił on odpowiednio 6 tygodni i 60 dni.

¹⁸ Tylko w jednym banku okres ten wynosił 12 miesięcy.

Warto także zwrócić uwagę na poniżej cytowane punkty z listy przykładowych rodzajów rachunków oraz usług i produktów bankowych, co do których mogą wystąpić obiektywne utrudnienia/opóźnienia w ich przeniesieniu lub też przeniesienie ich nie będzie możliwe:

- rachunki, z których ustanowione są spłaty kredytów i kart kredytowych – konieczność podpisania aneksu do umowy kredytowej,
- rachunki powiązane z lokatami, np. wskazane do przelewu odsetek oraz
- rachunki wspólne (jeśli do rozwiązania umowy takiego rachunku, zgodnie z umową, wymagana jest wspólna zgoda ich współwłaścicieli).

Lista ta stanowi załącznik do rekomendacji ZBP¹⁹.

Interesująca z perspektywy czasu może okazać się analiza czy i w jakim kierunku zajdzie konwergencja pomiędzy bankami, w odniesieniu do sposobu postępowania z kredytami i/lub lokatami przypisanymi do przenoszonych rachunków oraz z rachunkami wspólnymi. Regulacje w bankach przed wprowadzeniem rekomendacji ZBP nie były w tym zakresie jednorodne. Z jednej strony można wyróżnić grupę banków, w której przed zamknięciem ROR konieczna była spłata wszystkich zobowiązań wobec banku. Równocześnie w innych bankach możliwe było podpisanie aneksu do umowy kredytowej i przełączenie kredytu do innego rachunku (tzw. technicznego lub *shadow*). Podobnie w przypadku lokat, gdzie rezygnacja z ROR w niektórych bankach oznaczała konieczność zerwania lokat a w innych istniała możliwość ich dalszego prowadzenia w powiązaniu z rachunkiem technicznym²⁰. Dodatkowo w przypadku rachunków wspólnych w każdym z analizowanych banków dla zamknięcia ROR wystarczała zgoda jednego z współposiadaczy, wyjątek stanowiło zamknięcie rachunku wspólnego z pominięciem okresu wypowiedzenia²¹.

Ostatnią kwestią, na którą warto zwrócić szczególną uwagę jest zamieszczone w rekomendacji ZBP wskazanie, iż „przeniesienie rachunku, zakończone rozwiązaniem umowy rachunku w dotychczasowym banku, winno odbywać się z uwzględnieniem regulacji obowiązujących w dotychczasowym banku w zakresie sposobu rozwiązywania umowy rachunku oraz umów dotyczących usług z nim powiązanych (kart płatniczych, usług elektronicznych itp.)” a także, iż banki powinny dołożyć należytej staranności, by

¹⁹ Por. Rekomendacja Związku Banków Polskich dotycząca dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym, 12 sierpnia 2009 r., s. 12.

²⁰ Por. 2.1.1.6. *Pozostałe produkty w portfelu klienta*.

²¹ Ibid.

wewnętrzne regulacje nie opóźniały wyznaczonych w rekomendacji terminów²². W tym kontekście z jednej strony oczywiste jest, iż proces przeniesienia rachunku powinien odbywać się bez naruszania procedur wewnętrznych (zgodnych z zapisami rekomendacji ZBP) zarówno dotychczasowego jak i nowego banku. Z drugiej strony należy zauważyć, iż w pierwszej połowie 2009 r. poszczególne banki wykazywały wyraźnie zróżnicowanie w długości trwania okresu wypowiedzenia oraz, iż nie we wszystkich bankach możliwe było jego pominięcie. Pośród badanych podmiotów w większości przypadków okres ten wynosił 30 dni, jednak mógł wynieść nawet 60 dni, co znacząco wydłuża całą procedurę i może skutecznie zniechęcić klienta do przeniesienia ROR. Dlatego w przyszłości warto przeanalizować, jaki wpływ na czas trwania procedury przeniesienia rachunku mają wewnętrzne regulacje banków m.in. w zakresie przewidywanego okresu wypowiedzenia umowy ROR.

²² Por. Rekomendacja Związku Banków Polskich, s. 6.

3. Wiązanie ROR z innymi produktami bankowymi i różnicowanie oferty z tym związanej

Zagadnieniami mocno związanymi z mobilnością konsumentów na rynku bankowym jest wiązanie produktów i usług bankowych oraz praktyka oferowania lepszych warunków klientom posiadającym (nierzadko przez określony czas) rachunek w banku w porównaniu z klientami zewnętrznymi. Im większa skala wiązania różnego rodzaju produktów i usług bankowych z rachunkiem klienta tym trudniej będzie klientowi podjąć decyzję o zmianie banku prowadzącego ROR. Klient w wielu przypadkach nie będzie miał wystarczających bodźców, aby zrezygnować z kompleksowego portfela produktów w dotychczasowym banku, o ile w nowym nie będzie mógł liczyć na pomoc w niejednokrotnie skomplikowanej procedurze przeniesienia rachunku, a także na otrzymanie, co najmniej nie gorszych niż dotychczas warunków umów dla interesujących go produktów.

W przesłanym przez Urząd kwestionariuszu banki zostały poproszone o podanie oferowanych produktów depozytowych, kredytowych, płatniczych i pozostałych (np. ubezpieczeniowych, inwestycyjnych) oraz o udzielenie odpowiedzi na pytania: czy w przypadku danego produktu konieczne jest posiadanie rachunku w banku, a jeżeli posiadanie ROR nie jest konieczne to, czy oferta skierowana do klienta zewnętrznego jest inna niż do klienta z ROR w banku.

3.1. Wiązanie produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym

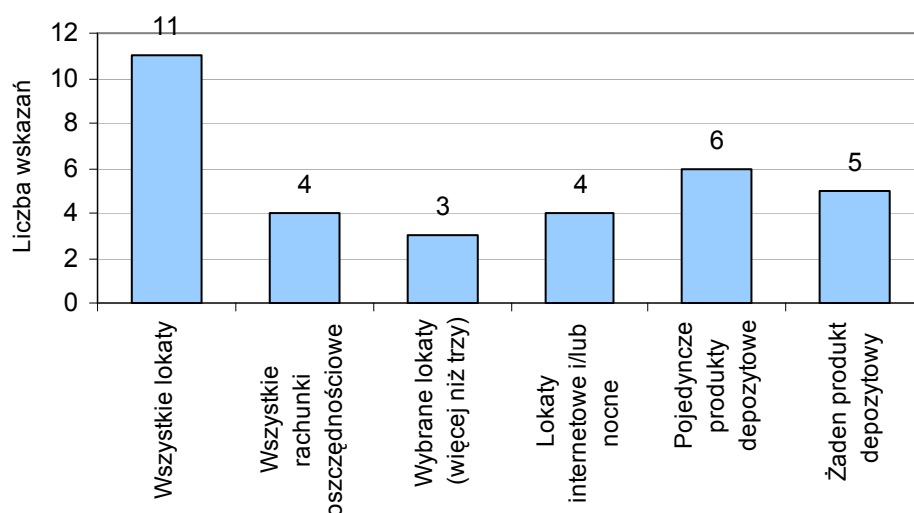
W pierwszej kolejności zostaną bliżej przedstawione produkty, dla skorzystania z których konieczne było posiadanie/otwarcie rachunku w banku. Jeżeli dla danego produktu bank stawia wymóg posiadania rachunku, to może on niejednokrotnie zniechęcić konsumenta do poszukiwania oferty poza bankiem, w którym aktualnie posiada rachunek. Z drugiej strony należy pamiętać, że są pewne grupy produktów bankowych immanentnie związane z rachunkiem bieżącym, czego doskonały przykład stanowi karta debetowa.

Produkty depozytowe

W grupie produktów depozytowych banki wymieniały przede wszystkim różnego rodzaju lokaty złotowe i walutowe oraz rachunki oszczędnościowe, a wymóg posiadania ROR dla ich

założenia występował w 24 bankach. W 11 bankach dla założenia jakiejkolwiek lokaty terminowej konieczne było posiadanie/otwarcie rachunku, w tym w czterech bankach takie same wymogi stosowane były w przypadku rachunków oszczędnościowych. Kolejne trzy banki wymieniły po trzy lub więcej lokat, w przypadku których konieczne było posiadanie/otwarcie rachunku. Następnie w czterech podmiotach konieczność posiadania rachunku związana była wyłącznie z lokatami nocnymi lub internetowymi²³, w tym: jeden bank wymagał posiadania ROR jedynie w przypadku lokaty nocnej, dwa banki jedynie w przypadku lokaty internetowej, a jeden bank wymagał posiadania ROR w przypadku zakładania zarówno lokaty nocnej jak i internetowej. W pozostałych sześciu podmiotach konieczność posiadania rachunku dotyczyła tylko pojedynczych produktów depozytowych (np. rachunków oszczędnościowych, lokat negocjowanych czy też lokat terminowych walutowych). Ponadto w pięciu podmiotach żaden produkt depozytowy nie wymagał założenia/posiadania rachunku, przy czym jednocześnie w dwóch z nich, klient posiadający rachunek bieżący mógł liczyć na uzyskanie lepszej oferty dotyczącej rachunku oszczędnościowego, a w jednym z nich dodatkowo także wybranych lokat terminowych²⁴. Wykres 3 obrazuje, jak często w grupie analizowanych banków, stawiany był wymóg posiadania ROR dla skorzystania z produktów depozytowych.

Wykres 3. Częstość stawiania przez banki wymogu posiadania rachunku dla skorzystania z oferty produktów depozytowych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

²³ Lokata nocna była zakładana automatycznie na zakończenie dnia roboczego, z uwzględnieniem spełnienia ewentualnego kryterium minimalnego określonego przez bank stanu środków na rachunku. Natomiast lokata internetowa była dostępna dla klientów korzystających z systemu bankowości internetowej.

²⁴ Por. 3.2. Różnicowanie ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunek w banku.

Produkty kredytowe

W przypadku produktów kredytowych każdy z przebadanych banków posiadał w swojej ofercie chociażby jeden produkt, w przypadku którego konieczne było posiadanie rachunku w banku. Należy przy tym zaznaczyć, iż niemal wszystkie banki podały, iż taki obowiązek dotyczy kredytów odnawialnych w rachunku, w szczególności w tej grupie znalazło się 15 podmiotów, dla których posiadanie rachunku było konieczne jedynie w przypadku kredytów odnawialnych, a ubieganie się o inne produkty kredytowe nie wymagało posiadania ROR.

W celu dokładniejszego przyjrzenia się strategii banków w zakresie konieczności posiadania rachunku w przypadku produktów kredytowych warto oddzielnie przeanalizować regulacje dotyczące: kredytów hipotecznych, kredytów konsolidacyjnych, kredytów gotówkowych, kredytów samochodowych oraz kredytów na zakup papierów wartościowych.

Wymóg posiadania lub otwarcia rachunku w celu ubiegania się o kredyty hipoteczne występował w siedmiu analizowanych podmiotach. W grupie tej dwa banki wskazały, iż rachunek służący wyłącznie do obsługi kredytu może być prowadzony bezpłatnie. Dodatkowo w trzech bankach konieczność posiadania rachunku dotyczyła wyłącznie kredytów mieszkaniowych/hipotecznych, a w czterech pozostałych obejmowała, co najmniej dwa produkty hipoteczne (np. kredyt mieszkaniowy i pożyczkę hipoteczną).

W odniesieniu do kredytów konsolidacyjnych tylko jeden bank podał, iż dla zaciągnięcia tego rodzaju zobowiązania niezbędne było posiadanie ROR.

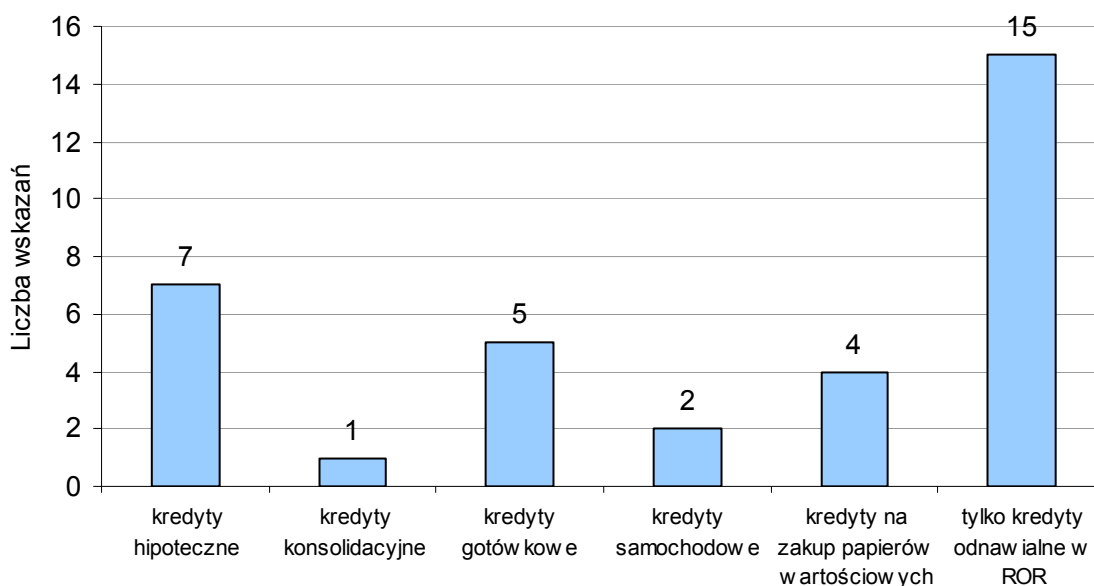
W celu zaciągnięcia kredytu gotówkowego w pięciu bankach konieczne było posiadanie rachunku, przy czym jeden bank wyraźnie zaznaczył, iż prowadzenie rachunku służącego wyłącznie do obsługi zobowiązania było bezpłatne. We wszystkich podmiotach z tej grupy, z wyłączeniem jednego banku, obowiązek posiadania ROR dotyczył także kredytów hipotecznych.

Posiadanie rachunku w celu zaciągnięcia kredytu samochodowego konieczne było w dwóch bankach. W obu podmiotach ten sam wymóg stosowany był także w odniesieniu do kredytów gotówkowych, a w jednym z nich także w stosunku do kredytów hipotecznych.

Ostatnia grupa kredytów to kredyty na zakup papierów wartościowych, w stosunku do których obowiązek posiadania ROR występował w czterech badanych bankach. Dodatkowo warto zauważyć, iż w grupie tej znalazł się jeden bank, dla którego ten rodzaj kredytu był jedynym objętym omawianym obowiązkiem.

Zamieszczony poniżej wykres 4 podsumowuje praktykę analizowanych banków w zakresie wymagania posiadania ROR dla skorzystania z oferty poszczególnych produktów kredytowych.

Wykres 4. Częstość stawiania przez banki wymogu posiadania rachunku dla skorzystania z oferty produktów kredytowych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Produkty płatnicze

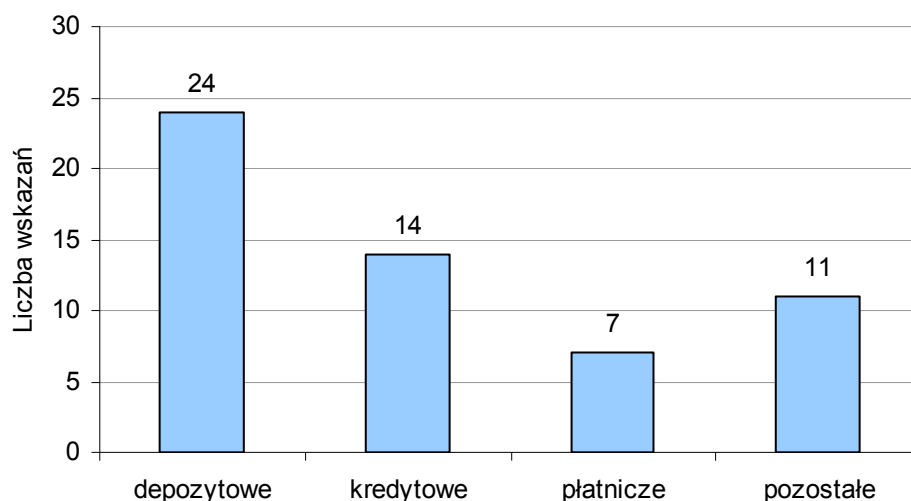
W ramach tej grupy produktów wszystkie ankietowane podmioty podawały karty debetowe, które jak już wspomniano na początku są produktem immanentnie związanym z rachunkiem i z tego powodu nie zostaną poddane dalszej analizie. Najważniejszym produktem w grupie produktów płatniczych jest niewątpliwie karta kredytowa, dla której obowiązek posiadania rachunku wskazały trzy podmioty. Dodatkowo niektóre banki w swoich odpowiedziach wyraźnie wyodrębniły karty obciążeniowe (typu *charge*), które choć często są związane

z rachunkiem, są produktem występującym także niezależnie. Sześć podmiotów podało, iż dla ich posiadania wymagało ROR.

Pozostałe produkty

W 11 bankach, dla co najmniej jednego produktu z tej grupy, konieczne było posiadanie ROR. W grupie „pozostałe produkty” wymieniane były przede wszystkim: produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjne, usługi pośrednictwa w zakupie/sprzedaży jednostek funduszy inwestycyjnych i instrumentów finansowanych.

Wykres 5. Częstość, z jaką banki stawiały wymóg posiadania rachunku dla skorzystania z oferty poszczególnych grup produktowych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Podsumowując skalę wiązania poszczególnych grup produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym klienta indywidualnego należy zauważyć, iż w największym stopniu dotyczy ono produktów depozytowych oraz kredytowych. Jednocześnie co do zasady z produktami kredytowymi klient jest związany dłużej niż z produktami depozytowymi (np. kredyt hipoteczny *versus* lokata terminowa), stąd uciążliwość wynikająca z powiązania ich z rachunkiem może być wyraźniej odczuwalna, konstrukcja oferty produktów z tej grupy jest też co do zasady bardziej skomplikowana. Dodatkowo należy zauważyć, iż stosowanie wymogu posiadania rachunku dla skorzystania z oferty produktowej banku nie wydaje się być zależne od wielkości banku. Natomiast w przypadku trzech banków nie wskazano żadnego produktu, dla skorzystania z którego konieczne było posiadanie rachunku w banku.

3.2. Różnicowanie ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunku w banku

Oferowanie przez banki korzystniejszych warunków dla produktów kredytowych czy depozytowych, w przypadku posiadania/otwierania rachunku w danym banku, może okazać się skutecznym magnesem przyciągającym klientów. Potwierdzenie tej tezy stanowią, przedstawione we wcześniejszym rozdziale, powody zamykania i otwierania rachunków przez klientów indywidualnych. Zarówno przeprowadzone przez Urząd analizy, jak i materiały przekazane przez ZBP, wskazują, iż kluczowymi czynnikami odpychającymi/przyciągającymi klientów od/do banku jest wysokość pobieranych prowizji oraz jakość i oprocentowanie oferowanych produktów. Należy przy tym zaznaczyć, iż nie we wszystkich bankach przewidziano preferencyjne traktowanie klientów posiadających/otwierających rachunek w banku, w stosunku do pozostałych klientów. W analizowanej grupie banków znalazło się dziewięć podmiotów, które w ogóle nie stosowały takiej praktyki. Dodatkowo w bankach gdzie stosowano tego rodzaju praktykę, korzystniejsza oferta nie musiała dotyczyć wszystkich dostępnych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, a mogła być ograniczona do wybranych rodzajów ROR²⁵.

Poniżej zostaną szczegółowo opisane warunki, w podziale na grupy produktów: depozytowych, kredytowych, płatniczych i pozostałych, oferowane, przez ankietowane banki, klientom posiadającym/otwierającym rachunek.

Produkty depozytowe

Lepsza oferta w zakresie produktów depozytowych pojawiła się w dziewięciu bankach. Z czego w pięciu przypadkach dotyczyła oferowanych przez bank lokat, a pięciu następnych bankach klienci mogli skorzystać z lepszej oferty rachunków oszczędnościowych.

W odniesieniu do lokat terminowych najczęściej występującą korzyścią, w związku z posiadaniem rachunku w banku, było wyższe od standardowego oprocentowanie (trzy

²⁵ Należy w tym miejscu mieć na uwadze fakt, iż niemal we wszystkich bankach w ofercie występował więcej niż jeden rodzaj rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego; 27 z 29 banków oferowało więcej niż jeden rodzaj ROR. W grupie analizowanych banków średnia liczba rodzajów rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych wynosiła około sześć na bank.

wskazania), ponadto możliwe było zwolnienie z/obniżenie wysokości opłat standardowo pobieranych za prowadzenie ROR (jedno wskazanie)²⁶.

W przypadku rachunków oszczędnościowych w dwóch bankach, klient z ROR mógł liczyć na wyższe od standardowego oprocentowanie. W zakresie obniżenia opłat związanych z prowadzeniem rachunku, w jednym z banków klient mógł zostać zwolniony z opłaty za prowadzenie ROR, a w dwóch innych bankach istniała możliwość obniżenia opłaty za każdą kolejną wypłatę z rachunku.

Produkty kredytowe

Możliwość uzyskania korzystniejszych warunków dla produktów kredytowych potwierdziło 18 banków. Przy czym w poszczególnych bankach zbiór produktów kredytowych objętych tego rodzaju praktyką był zróżnicowany. Z tego względu w dalszej analizie warto oddzielnie rozważyć warunki oferowane w ramach: kredytów hipotecznych, kredytów konsolidacyjnych, kredytów gotówkowych, kredytów samochodowych oraz kredytów na zakup papierów wartościowych.

W przypadku kredytów i pożyczek hipotecznych 12 banków oferowało korzystniejsze warunki klientom posiadającym rachunek w banku. Oferta ta jednak nie odnosiła się do wszystkich rodzajów kredytów z tej grupy, a dotyczyła konkretnych kredytów hipotecznych, pożyczek mieszkaniowych czy kredytów budowlanych, udzielonych w złotych i/lub w walucie obcej. Korzystniejsza oferta dla klienta posiadającego ROR miała różnicowany charakter. W 11 przypadkach banki oferowały klientom upusty cenowe w postaci niższych marż lub prowizji. Dodatkowo w jednym banku korzystniejsza oferta była dostępna tylko w przypadku wybranych rachunków. Tylko jeden bank oferował korzystniejsze oprocentowanie zaciąganego kredytu. W niektórych bankach możliwość uzyskania lepszych warunków dla kredytów hipotecznych dotyczyła wyłącznie klientów posiadających rachunek w banku przez okres co najmniej sześciu miesięcy.

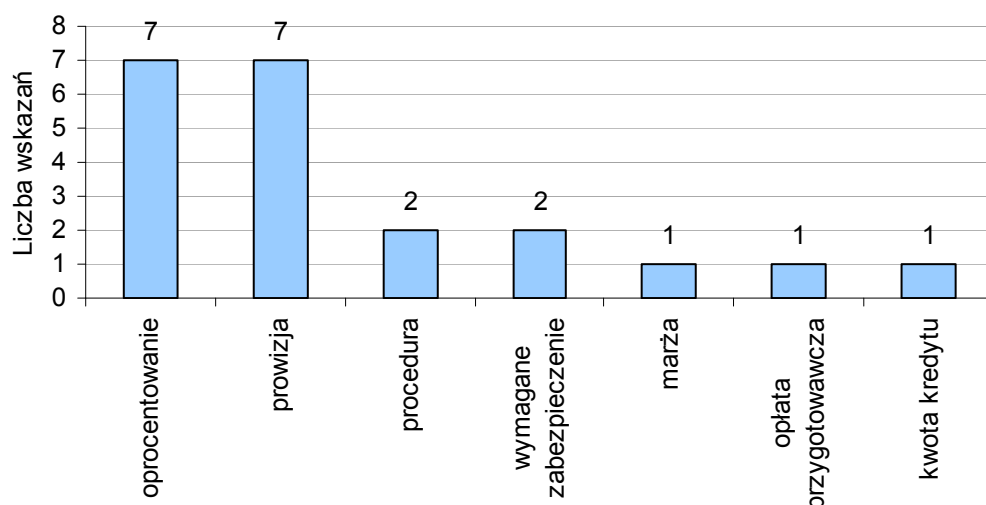
W przypadku kredytów konsolidacyjnych uprzywilejowanie klientów posiadających rachunek występowało w sześciu bankach. W trzech bankach istniała możliwość obniżenia marż. Dodatkowo w jednym banku klient posiadający rachunek od co najmniej sześciu miesięcy

²⁶ Jeden bank nie podał, na jakiego rodzaju lepsze warunki mógł liczyć klient z ROR w banku.

mógł liczyć na obniżenie prowizji. W kolejnym banku założenie i utrzymanie rachunku z wpływami określonej przez bank wysokości uprawniało do obniżenia oprocentowania kredytu, a w innym posiadanie ROR powyżej 3 miesięcy umożliwiało uzyskanie niższego oprocentowania i obniżenie prowizji.

Popularne okazało się oferowanie korzystniejszych warunków klientom, posiadającym rachunek w danym banku, w odniesieniu do kredytów/pożyczek gotówkowych. Tego rodzaju praktykę stosowało 15 banków, co stanowi połowę ankietowanych podmiotów. W szczególności siedem banków oferowało swoim klientom możliwość obniżenia oprocentowania kredytu a wraz z nim niektóre banki oferowały dodatkowo uproszczone procedury uzyskania kredytu lub obniżenie prowizji. W grupie banków oferujących niższe oprocentowanie w czterech bankach określony został minimalny okres posiadania rachunku, aby możliwe było skorzystanie z korzystniejszej oferty. Poza wspomnianymi już przypadkami niższą prowizję można było także uzyskać w czterech innych bankach, z tym że w jednym z nich alternatywnie możliwe było obniżenie wymagań co do zabezpieczenia kredytu. W trzech bankach oferujących wyłącznie obniżenie prowizji wymagane było, aby od otwarcia rachunku upłynął okres co najmniej sześciu miesięcy. Ponadto po jednym banku oferowało klientom z ROR następujące korzyści: uproszczone procedury przyznania kredytu i wymagań odnośnie zabezpieczenia, obniżenie marży, obniżenie opłaty przygotowawczej oraz możliwość uzyskania wyższej kwoty kredytu. Podsumowanie rodzajów korzystniejszych warunków, jakich mogli oczekiwać klienci otwierający/posiadający rachunek zamieszczono na wykresie 6.

Wykres 6. Rodzaje korzystniejszych warunków oferty kredytów gotówkowych skierowane do klientów posiadających/otwierających rachunek

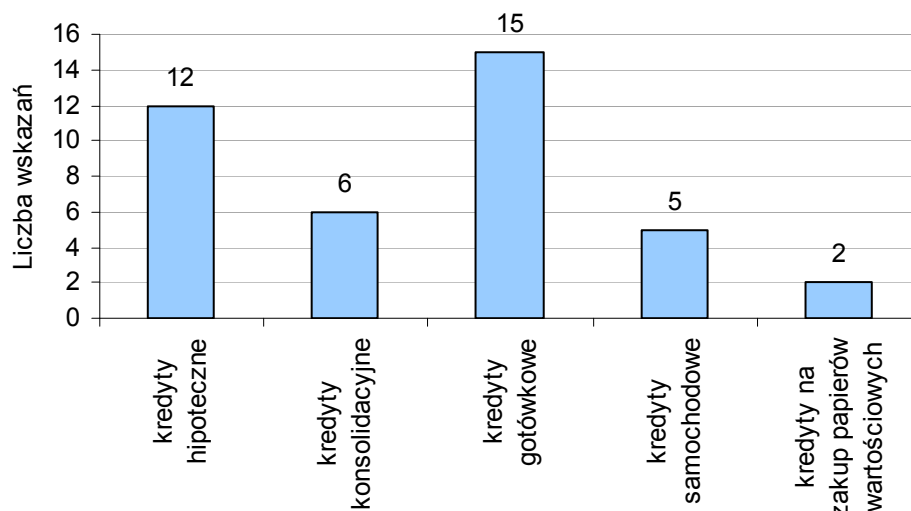


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Korzystniejsze parametry kredytów samochodowych dla klientów z ROR występowały w ofertach pięciu banków. W dwóch bankach możliwe było obniżenie prowizji. Dodatkowo po jednym banku wskazało na możliwość: obniżenia ceny kredytu, podwyższenia maksymalnej kwoty kredytu oraz uzyskania niższego oprocentowania w przypadku równoczesnego otwarcia rachunku wraz z kredytem.

Lepsze warunki dla kredytów na zakup papierów wartościowych oferowały tylko dwa banki. W pierwszym z nich klient z ROR mógł liczyć na niższą cenę kredytu, a w drugim na obniżenie opłaty przygotowawczej.

Wykres 7. Częstość występowania korzystniejszych ofert dla klientów indywidualnych dotyczących poszczególnych rodzajów kredytów

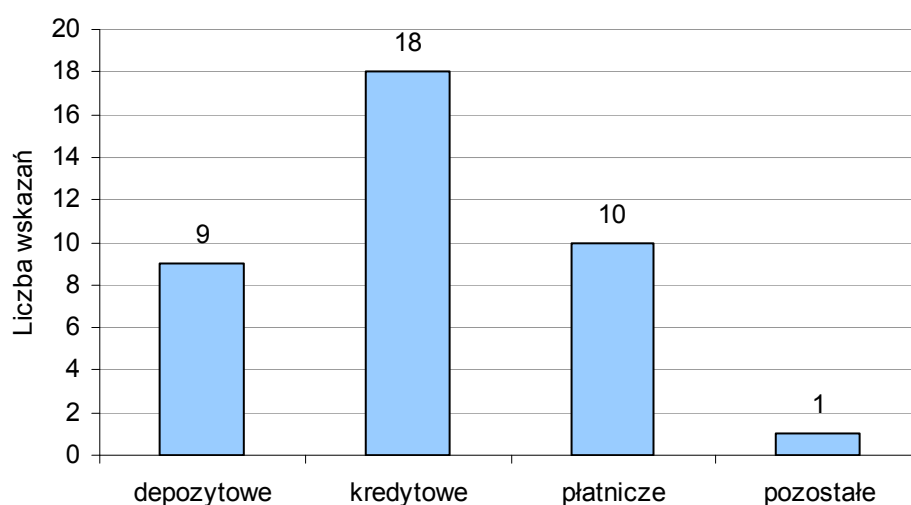


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Produkty płatnicze

W grupie produktów płatniczych należy przede wszystkim rozważyć oferty banków w zakresie kart kredytowych. Preferencyjne traktowanie klientów posiadających rachunek w banku, w stosunku do klientów bez takiego rachunku, miało miejsce w dziesięciu bankach. Najczęściej oferowaną korzyścią było zwolnienie z opłat, na co wskazało siedem banków.

Wykres 8. Częstość występowania korzystniejszych ofert dla klientów indywidualnych w ramach poszczególnych grup produktowych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez ankietowane banki.

Dla ułatwienia podsumowania kwestii różnicowania przez banki ofert składanych klientom posiadającym/otwierającym rachunek względem klientów zewnętrznych zamieszczono wykres 8. Należy zważyć, iż najpopularniejsze okazało się podejmowanie takich działań w zakresie produktów kredytowych (18 banków stosowało taką praktykę). W ramach produktów kredytowych klienci z rachunkiem w banku mogli najczęściej spodziewać się atrakcyjniejszej od standardowej oferty w przypadku kredytów gotówkowych, co przewidywało 15 banków oraz kredytów hipotecznych (12 banków). Ponadto banki stosunkowo często oferowały lepsze warunki w zakresie kart kredytowych (10 banków) oraz produktów depozytowych takich jak lokaty i rachunki oszczędnościowe (9 banków). W przypadku produktów kredytowych hipotecznych i gotówkowych niejednokrotnie banki przedstawienie korzystniejszej oferty uzależniały od okresu posiadania rachunku w banku. W przypadku kredytów hipotecznych taki warunek pojawił się trzy razy a kredytów gotówkowych siedem razy. Najbogatsza oferta korzystniejszych warunków dla klientów posiadających/otwierających rachunek występowała w siedmiu badanych bankach.

Oceniając łącznie praktykę banków w zakresie wiązania produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym oraz różnicowania ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunku w banku, należy zauważyć, iż banki znacznie częściej stosowały drugą z nich. Fakt ten może świadczyć o tym, iż ankietowane banki są bardziej nastawione na konkurowanie między sobą o nowych klientów nie tylko na rynku ROR, ale także na rynkach powiązanych, niż na *uwięzienie* klienta w banku poprzez wiązanie innych produktów bankowych z ROR. Możliwość uzyskania korzystniejszych warunków dotyczy szerokiej gamy produktów bankowych tak depozytowych, kredytowych jak i płatniczych. Z punktu widzenia mobilności klientów na rynku ROR na szczególną uwagę zasługuje praktyka oferowania lepszych warunków klientom z ROR, którzy jednocześnie wykazują określoną przez bank aktywność np. w zakresie minimalnej miesięcznej kwoty operacji pieniężnych wykonywanych na rachunku. W takim wypadku skłonność klienta do zmiany dostawcy ROR może być ograniczona, także w związku ze złożonością kalkulacji ewentualnych korzyści, jakich może on oczekiwać przy rezygnacji z rachunku.

Podsumowanie

Podstawowym celem niniejszego badania było sprawdzenie czy istniejące procedury w zakresie przenoszenia, zamykania i otwierania rachunków nie stwarzają barier dla wzrostu mobilności właścicieli rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

W pierwszej kolejności ustalono, iż banki co do zasady nie uczestniczyły w procesie przeniesienia rachunku przez dotychczasowego/nowego klienta. Następnie, iż nie wszystkie banki posiadały procedury w zakresie zamykania i otwierania rachunków. Jednocześnie zakres zagadnień uregulowanych w przesłanych przez banki procedurach był wyraźnie zróżnicowany, przez co fakt posiadania czy też nieposiadania przedmiotowych procedur nie determinował skali zaangażowania banku w proces zamykania/otwierania rachunku przez klienta indywidualnego.

Tylko jeden bank posiadał sformalizowaną procedurę przenoszenia rachunku wraz z innymi wybranymi produktami bankowymi z konkurencyjnych banków. Jednocześnie należy wyróżnić także drugi bank, który posiadał uregulowania ukierunkowane na ułatwienie procesu przeniesienia rachunku właścicielowi ROR. Kolejnych osiem banków zadeklarowało możliwość udzielenia nowemu klientowi (przenoszącemu rachunek) pomocy w zakresie informowania płatników świadczeń o zmianie numeru rachunku.

Wobec braku powszechnie obowiązujących procedur przenoszenia rachunków przez klientów indywidualnych szczególnie interesująca okazała się analiza funkcjonujących procedur zamknięcia oraz otwarcia rachunków. Uregulowania oraz praktyka w zakresie zamykania rachunków wskazały, iż pewne ograniczenia dla wzrostu mobilności właścicieli ROR mogły występować w odniesieniu do: znacznej długości okresu wypowiedzenia a także braku możliwości jego pominięcia, nieprzekazywania przez banki list aktywnych na rachunku usług płatniczych oraz wymagania od klienta rezygnacji z innych produktów powiązanych z rachunkiem w przypadku likwidacji ROR w banku. Dodatkowo czynnikiem ograniczającym mobilność właścicieli ROR mogła być także praktyka pobierania opłat wprost za zamknięcie rachunku. Na polskim rynku rachunków dla klientów indywidualnych tego rodzaju opłata dotyczyła wyłącznie sytuacji zamykania ROR w stosunkowo krótkim czasie po jego otwarciu i była pobierana tylko w siedmiu bankach.

Natomiast w odniesieniu do praktyki oraz procedur otwierania rachunków dla klientów indywidualnych należy przede wszystkim zauważyć, iż w tym miejscu banki wykazały się nieco bardziej przyjaznymi dla klienta uregulowaniami. W szczególności należy wyodrębnić grupę siedmiu banków, które oferowały nowym klientom swoją pomoc w zakresie informowania płatników świadczeń o zmianie numeru rachunku.

W raporcie zaprezentowano ponadto praktyki wiązania innych produktów bankowych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym oraz różnicowania ofert względem klientów posiadających i nieposiadających rachunku w banku. Analiza skali występowania tych zjawisk nie wykazała, aby wpływały one szczególnie negatywnie na mobilność właścicieli ROR. Oczywiście z jednej strony konieczność posiadania rachunku dla skorzystania z innych produktów bankowych mogła hamować mobilność właściciela ROR na rynkach powiązanych, w szczególności jeżeli w dotychczasowym banku posiadał on bogaty portfel produktów. Z drugiej strony możliwość uzyskania korzystniejszej oferty w nowym banku, który dodatkowo oferował pomoc w procesie przeniesienia większego portfela produktów, mogła skłonić klienta do zmiany banku prowadzącego rachunek.

Mając na uwadze, jak ważną kwestią jest pomoc zarówno dotychczasowego jak i nowego banku w procesie przeniesienia rachunku przez klientów indywidualnych, w raporcie niezmiennie pozytywnie oceniono przyjętą w sierpniu 2009 r. przez Związek Banków Polskich rekomendację regulującą ten proces. Celowość wprowadzenia tego rodzaju unormowań potwierdziła przeprowadzona w badaniu analiza zachowań banków. Jednocześnie Urząd dostrzegł pewne słabe punkty przyjętej przez ZBP rekomendacji, których sposób wdrożenia przez banki należałoby ocenić po pewnym czasie od faktycznego ich zaistnienia na rynku. W przeprowadzanej w przyszłości analizie należałoby przede wszystkim zwrócić uwagę na następujące kwestie: moment, w którym klient wskazuje przenoszone na nowy rachunek usługi płatnicze – czy do tego celu wykorzystuje on przedstawione przez dotychczasowy bank zestawienia; jasność i trafność informacji udzielanych klientowi przez nowy bank w odniesieniu do zakresu czasowego procedury, uregulowania banków w odniesieniu do opłat za zamknięcie rachunku, w kontekście przedstawionych w niniejszym raporcie danych a także praktyka banków w odniesieniu do sposobu postępowania z produktami depozytowymi, kredytowymi oraz płatniczymi przypisanymi do przenoszonego rachunku oraz z rachunkami wspólnymi.