TRWAŁY NOŚNIK – DECYZJE WOBEC ING, GETIN NOBLE I PKO BP

* **ING Bank Śląski, Getin Noble Bank i PKO BP nieprawidłowo informowały o zmianach opłat.**
* **Po decyzjach UOKiK rozliczą się z konsumentami z podwyżek i udostępnią czasowo niektóre usługi za darmo.**
* **To kolejne decyzje UOKiK w sprawie trwałego nośnika, w toku są 4 postępowania.**

**[Warszawa, 8 listopada 2018 r.]** Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawdza, [jak banki zmieniają warunki umów z konsumentami](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12923), np. wysokość opłat. Wydał już decyzje wobec 14 banków, które niewłaściwie informowały klientów o zmianach taryf czy regulaminów. Najnowsze dotyczą **Getin Noble Banku, ING Banku Śląskiego** oraz **PKO BP.**

**Trwały nośnik**

O planach zmiany warunków umów banki muszą zawiadomić klientów dwa miesiące wcześniej. Mają obowiązek uzasadnić podwyżki – wskazać ich podstawę prawną, np. punkt w umowie mówiący, że są one możliwe w przypadku określonego wzrostu wskaźnika inflacji, i odnieść to do rzeczywistej sytuacji. Jak wykazały postępowania UOKiK, nie zawsze tak robiły. Z tego powodu konsumenci nie mogli zweryfikować, czy podwyżki były zasadne.

UOKiK sprawdzał także, czy banki zgodnie z przepisami przekazywały klientom informacje o zmianach warunków umów na tzw. trwałym nośniku informacji. Ma on zapewnić, żeby bank po wysłaniu do konsumenta informacji nie mógł już w nią ingerować ani jej usunąć i żeby klient miał do niej dostęp przez określony czas, także np. po rozwiązaniu umowy. Trwałym nośnikiem może być np. dokument zapisany na płycie CD, e-mail (jeżeli zawarte są w nim wszystkie wymagane prawem informacje), papierowy list. Może być nim również wiadomość przesłana w ramach bankowości elektronicznej, o ile spełnia ustawowe cechy trwałego nośnika i bank poinformuje klienta o takiej korespondencji. Istotne jest również to, aby klient – niezależnie od dostępnych w banku rodzajów komunikacji – mógł wyrazić zgodę na taką, a nie inną formę kontaktu, która jednocześnie musi spełniać cechy trwałego nośnika. Bank nie powinien narzucać odgórnie jednego wybranego przez siebie sposobu dostarczania informacji o podwyżkach opłat. Forma komunikacji musi bowiem uwzględniać potrzeby i możliwości techniczne adresatów np. seniorów, z których wielu nie korzysta z komputerów.

Tymczasem banki w ostatnich latach dostarczały klientom wiadomości o podwyżkach wyłącznie w zależnych od siebie systemach e-bankowości. Nie spełniały one wymogów trwałego nośnika, bo np. bank mógł taką informację zmienić lub usunąć. Poza tym nie było pewności, że klient w ogóle wie o udostępnieniu mu tej korespondencji – jeśli np. do systemu logował się rzadko, mógł mieć mało czasu na zareagowanie na zmiany (np. zakwestionowanie ich, wypowiedzenie umowy bez konsekwencji) albo nawet dowiedzieć się o nich już po ich wejściu w życie.

**Decyzje UOKiK**

*- Zobowiązaliśmy kolejne banki, żeby udzieliły poszkodowanym klientom rekompensat. Mają im zwrócić ewentualne nadpłaty i zaoferować korzystanie przez pewien czas za darmo z niektórych usług. Warto z tego skorzystać. Jeśli więc bank przysłał ci zawiadomienie o naszej decyzji, to go nie wyrzucaj. Dowiesz się z niego, jaka rekompensata ci przysługuje, co musisz zrobić, żeby z niej skorzystać i ile masz na to czasu* - mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Najnowsze decyzje UOKiK dotyczą:

* [**Getin Noble Bank**](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=22633) – klienci mogą liczyć na zwrot nadpłat z tytułu podwyżek, o których nie zostali prawidłowo zawiadomieni (warunkiem jest podpisanie aneksu), a także na zwolnienie przez 2 miesiące z opłat za przelewy krajowe ze swojego konta dokonane w placówce banku,
* [**ING Bank Śląski**](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=22635) **-** klienci mogą liczyć na zwrot nadpłat z tytułu podwyżek, o których nie zostali prawidłowo zawiadomieni (warunkiem jest podpisanie aneksu), a także na zwolnienie przez 1 miesiąc z opłat za wypłatę kartą debetową gotówki ze wszystkich bankomatów w Polsce,
* [**PKO BP**](https://uokik.gov.pl/download.php?plik=22634) **-** klienci mogą liczyć na zwrot nadpłat z tytułu podwyżek, o których nie zostali prawidłowo zawiadomieni (warunkiem jest podpisanie porozumienia), a także na okresowe bezpłatne: powiadomienia SMS, przelewy do ZUS i urzędu skarbowego za pośrednictwem serwisu telefonicznego oraz internetowego lub w kanale mobilnym, rozłożenie jednej transakcji kartą kredytową (200-1500 zł) na raty (do 6 miesięcy) z oprocentowaniem 0 proc., czy też wybór niestandardowego wizerunku karty debetowej.

Jeśli jesteś klientem któregoś z tych banków, nie przegap zawiadomienia i zadbaj o to, żeby skorzystać z rekompensaty. Szczegóły i terminy znajdziesz w decyzjach UOKiK.

Wcześniej UOKiK wydał decyzje nakładające zobowiązania na: [Credit Agricole Bank Polska](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=19792), [Euro Bank](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=20762), [Bank Handlowy](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=20765), [Bank Ochrony Środowiska](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=20764)**,** [Alior Bank](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22130)**,** [Bank Millennium](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22129)**,** [BZ WBK](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22127) **(dziś Santander Bank Polska),** [Deutsche Bank](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22131)**,** [Idea Bank](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22132)**,** [Pekao SA](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22133)**,** [Plus Bank](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=22128)**.** W toku są jeszcze 4 postępowania wobec: BGŻ BNP Paribas, BPH, mBanku i Raiffeisen.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Oddziały Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik finansowy](https://rf.gov.pl/kontakt) - po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL