



BANKOWEMU BEZPRAWIU

SBB.II.P.2.2017

Warszawa, 18.01.2017

Do:

Sz. P. **Marek Chrzanowski**
Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansów
Komisja Nadzoru Finansowego
Plac Powstańców Warszawy 1
00-030 Warszawa

Do wiadomości:

Sz. P. **Marek Niechciał**
Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów

Sz. P. **Adam Glapiński**
Narodowy Bank Polski

Sz. P. **Aleksandra Wiktorow**
Rzecznik Finansowy

Szanowny Panie Przewodniczący,

w wyniku podjętej przez Komisję Nadzoru Finansów decyzji pozytywnie opiniującej podział banku BPH w trybie art. 529 § 1 pkt 4 kodeksu spółek handlowych obsługa klientów obejmująca portfel kredytów hipotecznych Banku BPH czyli kredytów hipotecznych w PLN i innych walutach udzielonych na rzecz osób fizycznych na cele mieszkaniowe została przekazana do wydzielonego podmiotu o nazwie Bank BPH SA z siedzibą ul. płk. Jana Pałubickiego 2, 80-175 Gdańsk.

W następstwie tej decyzji pogorszeniu w sposób naruszający prawo uległy standardy obsługi klienta i dostępu do informacji oraz prawo do reklamacji przez konsumenta polegające m.in. na:

- 1) **Braku możliwości uzyskania informacji w placówce obsługi klienta oraz brak możliwości złożenia reklamacji w placówce. Wynika to z faktu, że Bank BPH SA pozbawiony jest placówek.**
- 2) Stałych problemach z dostępem do Infolinii banku. Z obserwacji konsumentów skupionych w Stowarzyszeniu wynika, że deklarowany na początku rozmowy średni czas oczekiwania na kontakt z konsultantem przez Infolinię wynosi około 40 minut. Często konsumenci są rozłączani przed uzyskaniem dostępu do informacji przez Infolinię.
- 3) Utrudnionym kontaktem poprzez elektroniczne środki komunikacji e-mail. Bank nie odpisuje na maile z pytaniami konsumentów lub odpowiada na nie w sposób nie nawiązujący do treści pytania

STOWARZYSZENIE STOP BANKOWEMU BEZPRAWIU
ul. Marszałkowska 21/25 m 35
00-628 Warszawa

biuro@bankowebezprawie.pl
prezes@bankowebezprawie.pl
www.bankowebezprawie.pl
www.fb.com/bankowebezprawie

KRS 0000573742
Regon 362456113
Konto 90 7999 9995 0652 0877 6404 0001



BANKOWEMU BEZPRAWIU

konsumenta. Bez względu na temat reklamacji w odpowiedzi podawana jest ta sama, kopiowana przez pracownika banku odpowiedź, nieadekwatna do treści reklamacji.

4) Bank odwleka w czasie dostęp do informacji takich jak: przesyłanie historii spłaty, wartości transz i innych informacji potrzebnych do złożenia pozwu przeciwko bankowi. W wyniku przewlekania w czasie odpowiedzi konsumentów w ogóle nie uzyskują informacji, o które się zwracali do banku.

5) Bank nie udostępnia w swoim systemie internetowym historii spłaty. Klient zmuszony jest do ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z dostępem do informacji o historii spłaty. Zgodnie z cennikiem banku opłata za kilkustronicową informację wynosi 51 franków szwajcarskich (CHF), które klient musi ponieść jeżeli chce uzyskać dostęp do tych informacji.

6) Tuż po rozpoczęciu swojej działalności bank wymusił na klientach zmianę dotychczasowego hasła systemu internetowego na znacznie bardziej skomplikowane. Wystarczy 3 krotka pomyłka przy podawaniu nowego hasła do systemu, by całkowicie odciąć konsumentom dostęp do informacji tą drogą. Konsumentów nie są w stanie połączyć się z infolinią, by zresetować hasło. Nieliczni, którym się to udało egzaminowani są przez konsultantów telefonicznych z odpowiedzi na pytanie "W jakiej walucie udzielony został kredyt". Pomimo udzielenia prawidłowej odpowiedzi wynikającej z treści umowy - "w złotych polskich" - dostęp nie jest konsumentom przywracany, a kontakt z konsultantem się urywa.

Zgodnie z u ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Art. 3.1 konsument powinien mieć możliwość złożenia reklamacji w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów. Obecny sposób funkcjonowania banku łamie zapisy tej ustawy. Brak dostępu do informacji skutkuje opóźnieniami przez klientów w regularnych spłatach kredytów i ponoszone są przez nich wysokie koszty. Dodatkowo konsumenci korzystający z usług banku odnotowują długi czas oczekiwania na zaksięgowanie wpłat i naliczane w związku z tym odsetki karne przez bank.

W związku z powyższym Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu domaga się:

- 1) Wyciągnięcia konsekwencji wynikających z obowiązków nadzorczych KNF wobec banku i jego zarządu w związku z łamaniem prawa
- 2) Zapewnienia konsumentom wynikającego z zapisów prawa dostępu do informacji i prawa do składania reklamacji

O krokach podjętych wobec banku i jego zarządu prosimy informować Stowarzyszenie oraz opinię publiczną w stosownych komunikatach KNF.

Z poważaniem

Arkadiusz Szcześniak

Prezes Stowarzyszenia Stop
Bankowemu Bezprawiu

STOWARZYSZENIE STOP BANKOWEMU BEZPRAWIU
ul. Marszałkowska 21/25 m 35
00-628 Warszawa

biuro@bankowebezprawie.pl
prezes@bankowebezprawie.pl
www.bankowebezprawie.pl
www.fb.com/bankowebezprawie

KRS 0000573742
Regon 362456113
Konto 90 7999 9995 0652 0877 6404 0001