



BIULETYN PRAWNY

**PRAWA
KONSUMENTA
W SPORACH
Z BANKIEM**

FUNDACJA TAURUS

Prawa konsumenta w sporach z bankiem

**OPRACOWANIE:
FUNDACJA TAURUS**

ROK 2022

**Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej nr 10 w Poznaniu
(ul. Grunwaldzka 19, budynek Polska Press)**

Opracowanie zostało przygotowane w ramach realizacji przez Fundację TAURUS zadania publicznego w zakresie prowadzenia nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, bezpłatnej mediacji oraz edukacji prawnej w Poznaniu w 2022r.

**Zadanie publiczne jest finansowane ze środków budżetowych
Miasta Poznania.**



**MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI**

www.ms.gov.pl



POZnań*

Prawa konsumenckie dotyczące usług bankowych

W relacji między konsumentem, a bankiem bank zawsze będzie stroną silniejszą. Z uwagi na tę nierówność i w konsekwencji przewagę bank ma możliwość arbitralnego kształtowania zasad współpracy z klientem, dlatego ważne jest to by konsument miał świadomość prawną w zakresie przysługujących mu uprawnień. W niniejszym biuletynie przedstawione są wybrane zagadnienia z zakresu prawa bankowego dotyczące praw konsumenckich, dotyczące usług bankowych oraz funkcjonowania instytucji/ organizacji zajmujących się udzielaniem pomocy konsumentom.

RACHUNEK BANKOWY:

Banki mogą prowadzić kilka rodzajów rachunków bankowych. Wśród nich należy wymienić:

- rachunki rozliczeniowe, w tym bieżące i pomocnicze, oraz prowadzone dla nich na zasadach rachunki VAT
- rachunki lokat terminowych
- rachunki oszczędnościowe, rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, w tym rachunki rodzinne, oraz rachunki terminowych lokat oszczędnościowych
- rachunki powiernicze

Na rzecz osób fizycznych prowadzone są rachunki oszczędnościowe, rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe oraz rachunki terminowych lokat oszczędnościowych. Posiadacz rachunku bankowego co do zasady ma zagwarantowaną swobodę w dysponowaniu środkami pieniężnymi zgromadzonymi na swoim rachunku. Ewentualne ograniczenia tej swobody muszą wynikać z treści umowy zawartej z bankiem. Jednym z głównych obowiązków banku jest zachowanie szczególnej staranności w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa przechowywanych środków pieniężnych.

Wspólny rachunek bankowy:

Rachunek bankowy, z wyjątkiem rachunku rodzinnego, może być prowadzony dla kilku osób fizycznych. W przypadku rachunku wspólnego prowadzonego dla osób fizycznych, o ile umowa rachunku bankowego nie stanowi inaczej:

- każdy ze współposiadaczy rachunku może dysponować samodzielnie środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku;
- każdy ze współposiadaczy rachunku może w każdym czasie wypowiedzieć umowę ze skutkiem dla pozostałych współposiadaczy.

Rachunek oszczędnościowy:

Bank może wydać posiadaczowi rachunku oszczędnościowego oraz posiadaczowi rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej *imienną książeczkę oszczędnościową lub inny imienny dokument* potwierdzający zawarcie umowy. Dokument musi być opatrzony wyrazem: "oszczędnościowy". Wydanie takiego dokumentu zwalnia bank od obowiązku przysyłania posiadaczowi rachunku bankowego wyciągów z tego rachunku. Utrata dokumentu skutkuje jego umorzeniem.

Ochrona środków przed zajęciem w ramach egzekucji:

Środki pieniężne znajdujące się na rachunkach oszczędnościowych, rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz na rachunkach terminowych lokat oszczędnościowych jednej osoby, niezależnie od liczby zawartych umów, **są wolne od zajęcia na podstawie sądowego lub administracyjnego tytułu wykonawczego, w każdym miesiącu kalendarzowym, w którym obowiązuje zajęcie, do wysokości 75% minimalnego wynagrodzenia za pracę**, ustalanego na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2020 r. poz. 2207), przysługującego pracownikowi zatrudnionemu w pełnym miesięcznym wymiarze czasu pracy. Środki pieniężne zgromadzone na rachunku oszczędnościowym, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym oraz na rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej prowadzonym dla kilku osób fizycznych są wolne od zajęcia do wysokości określonej w zdaniu poprzednim, niezależnie od tego jaka jest liczba współposiadaczy takiego rachunku.

Niezależnie od powyżej określonego ograniczenia zajęcia środków na koncie obowiązuje jeszcze regulacja prawna dotycząca zwolnienia od zajęcia na podstawie sądowego lub administracyjnego tytułu wykonawczego. Ta instytucja polega na tym, że środki pieniężne znajdujące się na rachunkach oszczędnościowych, rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz na rachunkach terminowych lokat oszczędnościowych, pochodzące z określonych w przepisach źródeł są wolne od zajęcia na podstawie sądowego lub administracyjnego tytułu wykonawczego. Chronione są środki pieniężne pochodzące:

- ze świadczeń, dodatków i zasiłków, o których mowa w art. 833 § 6 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (**świadczenia alimentacyjne, świadczenia pieniężne wypłacane w przypadku bezskuteczności egzekucji alimentów, świadczenia rodzinne, dodatki rodzinne, pielęgnacyjne, porodowe, dla sierot zupełnych, zasiłki dla opiekunów, świadczenia z pomocy społecznej, świadczenia integracyjne, świadczenie wychowawcze, świadczenie dobry start, jednorazowe świadczenie, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem”, rodzinny kapitał opiekuńczy, o którym mowa w ustawie z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym, oraz dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, o którym mowa w art. 64 c ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego**

2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3, oraz dodatek osłonowy, o którym mowa w ustawie z dnia 17 grudnia 2021 r. o dodatku osłonowym),

- ze świadczeń, dodatków i zasiłków określonych w art. 10 § 4 ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (**świadczenia alimentacyjne, świadczenia pieniężne wypłacane w przypadku bezskuteczności egzekucji alimentów, świadczenia rodzinne, dodatki rodzinne, pielęgnacyjne, porodowe, dla sierot zupełnych, zasiłki dla opiekunów, świadczenia z pomocy społecznej, świadczenie wychowawcze, jednorazowe świadczenie, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem”, rodzinny kapitał opiekuńczy, o którym mowa w ustawie z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym oraz dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna, o którym mowa w art. 64 c ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3, oraz dodatek osłonowy, o którym mowa w ustawie z dnia 17 grudnia 2021 r. o dodatku osłonowym.**
- świadczeń, dodatków i innych kwot, o których mowa w art. 31 ust. 1, art. 80 ust. 1, art. 81 art. 83 ust. 1 i 4, art. 84 pkt 2 i 3, art. 140 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej;
- środków finansowych na utrzymanie lokalu mieszkalnego w budynku wielorodzinnym lub domu jednorodzinnego, o których mowa w art. 83 ust. 2 i art. 84 pkt 1 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, w części przysługującej na umieszczone w rodzinie zastępczej lub rodzinnym domu dziecka dzieci i osoby, które osiągnęły pełnoletność, przebywając w pieczy zastępczej;
- świadczenia uzupełniającego, o którym mowa w art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o świadczeniu uzupełniającym dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji (**świadczenie pieniężne wypłacane osobom, które zapewniły, na własny koszt, zakwaterowanie i wyżywienie obywatelom Ukrainy**);
- dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, o którym mowa w art. 1 ustawy z dnia 9 stycznia 2020 r. o dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów,
- kolejnego w 2021 r. dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, o którym mowa w art. 1 ustawy z dnia 21 stycznia 2021 r. o kolejnym w 2021 r. dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów,
- świadczenia pieniężnego, o którym mowa w art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa,
- kolejnego w 2022 r. dodatkowego rocznego świadczenia pieniężnego, o którym mowa w art. 1 ustawy z dnia 26 maja 2022 r. o kolejnym w 2022 r. dodatkowym rocznym świadczeniu pieniężnym dla emerytów i rencistów.

Śmierć posiadacza rachunku bankowego:

W przypadku śmierci posiadacza rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej bank jest obowiązany wypłacić z tych rachunków:

1. kwotę wydatkowaną na koszty pogrzebu posiadacza rachunku osobie, która przedstawiła rachunki stwierdzające wysokość poniesionych przez nią kosztów - w wysokości nieprzekraczającej kosztów urządzenia pogrzebu zgodnie ze zwyczajami przyjętymi w danym środowisku,
2. kwotę równą wpłatom na rachunki dokonanych przez organ wypłacający świadczenie z ubezpieczenia lub zabezpieczenia społecznego albo uposażenie w stanie spoczynku, które nie przysługiwały za okres po śmierci posiadacza rachunku, wskazaną we wniosku organu wypłacającego to świadczenie lub uposażenie, skierowanym do banku wraz z podaniem numerów rachunków, na które dokonano wpłat (**wyjątek**: bank jest zwolniony od wypłaty pełnej lub częściowej kwoty, jeżeli przed otrzymaniem wniosku organu wypłacającego świadczenie lub uposażenie dokonał z tych rachunków wypłat innym uprawnionym osobom, które to wypłaty nie pozwalają zrealizować wniosku w całości lub części, oraz w terminie 30 dni od otrzymania wniosku poinformuje o tym ten organ, wraz ze wskazaniem osób, które pobrały wypłaty).

Powyżej wskazane kwoty pieniężne **nie wchodzą** do spadku po posiadaczu rachunku.

Dyspozycja na wypadek śmierci:

Posiadacz rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej może polecić pisemnie bankowi dokonanie - po swojej śmierci - wypłaty z rachunku wskazanym przez siebie osobom: **małżonkowi, wstępnym, zstępnym lub rodzeństwu określonej kwoty pieniężnej**. Kwota objęta dyspozycją na wypadek śmierci, bez względu na liczbę wydanych dyspozycji, nie może być wyższa niż dwudziestokrotne przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszane przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za ostatni miesiąc przed śmiercią posiadacza rachunku. Jeżeli posiadacz rachunku wydał więcej niż jedną dyspozycję wkładem na wypadek śmierci, a łączna suma dyspozycji przekracza limit, o którym mowa powyżej to dyspozycja wydana później ma pierwszeństwo przed dyspozycją wydaną wcześniej. Dyspozycja może być w każdym czasie przez posiadacza rachunku zmieniona lub odwołana na piśmie. **Ważne! Kwota wypłacona w ramach dyspozycji na wypadek śmierci nie wchodzi do spadku po posiadaczu rachunku**. W przypadku powzięcia przez bank informacji o śmierci posiadacza rachunku, który wydał dyspozycję wkładem na wypadek śmierci, bank jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić wskazane przez posiadacza rachunku osoby o możliwości wypłaty określonej kwoty.

Rachunek bankowy dla małoletniego:

Małoletni posiadacz rachunku oszczędnościowego, rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej może **po ukończeniu trzynastu lat** swobodnie dysponować środkami pieniężnymi zgromadzonymi na tych rachunkach, o ile nie sprzeciwi się temu na piśmie jego przedstawiciel ustawowy.

Rachunek powierniczy:

Na rachunku powierniczym mogą być gromadzone wyłącznie środki pieniężne powierzone posiadaczowi rachunku - na podstawie odrębnej umowy - przez osobę trzecią. Stronami umowy rachunku powierniczego są bank i posiadacz rachunku (powiernik). Umowa, określa warunki, jakie powinny być spełnione, aby środki pieniężne osób trzecich wpłacone na rachunek mogły być wypłacone posiadaczowi rachunku lub aby jego dyspozycje w zakresie wykorzystania tych środków mogły być zrealizowane. Rachunek powierniczy jest prowadzony w sposób umożliwiający w każdym czasie identyfikację osób trzecich, które wpłaciły środki pieniężne na ten rachunek, oraz obliczenie ich udziału w kwocie zgromadzonej na rachunku powierniczym. W razie wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko posiadaczowi rachunku powierniczego - środki znajdujące się na rachunku nie podlegają zajęciu. W przypadku śmierci posiadacza rachunku powierniczego zgromadzone na tym rachunku kwoty nie wchodzą do spadku po posiadaczu rachunku.

Rozwiązaniu umowy rachunku bankowego:

Umowa rachunku bankowego, którego posiadaczem jest osoba fizyczna, niezawarta w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej, ulega rozwiązaniu z:

1. dniem śmierci posiadacza rachunku albo
2. upływem 10 lat od dnia wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku, a w przypadku gdy umowa przewiduje prowadzenie więcej niż jednego rachunku - tych rachunków, chyba że umowa rachunku oszczędnościowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat (**ważne:** dyspozycją nie jest postanowienie umowne przewidujące, w razie braku wypowiedzenia, odnowienie umowy rachunku bankowego zawartej na czas oznaczony nie dłuższy niż 10 lat. Jeżeli na skutek odnowienia umowa wiązałaby dłużej niż 10 lat od jej zawarcia, warunkiem odnowienia jest wydanie przez posiadacza rachunku takiej dyspozycji. Brak dyspozycji skutkuje wygaśnięciem umowy; na co najmniej 6 miesięcy przed upływem okresu, o którym mowa powyżej, bank jest obowiązany poinformować posiadacza rachunku bankowego o skutkach upływu tego okresu.).

Umowa rachunku oszczędnościowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat może zostać odnowiona, jeżeli posiadacz rachunku

wyda taką dyspozycję. Dyspozycją nie jest postanowienie umowne przewidujące, w razie braku jej wypowiedzenia, odnowienie umowy. Brak dyspozycji skutkuje wygaśnięciem umowy.

Umowę uważa się za wiążącą do chwili wypłaty przez bank środków pieniężnych osobie posiadającej do nich tytuł prawny, chyba że stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie.

Z upływem 5 lat od dnia wydania ostatniej dyspozycji dotyczącej rachunku prowadzonego na podstawie umowy, bank jest obowiązany wystąpić do ministra właściwego do spraw informatyzacji o udostępnienie danych z rejestru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) umożliwiających ustalenie, czy posiadacz rachunku żyje. W przypadku gdy umowa przewiduje prowadzenie więcej niż jednego rachunku, termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym, liczy się od dnia wydania ostatniej dyspozycji dotyczącej tych rachunków.

Z upływem 3 miesięcy od dnia wygaśnięcia umowy rachunku bankowego, zawartej na czas oznaczony, w razie braku wcześniejszej dyspozycji wypłaty środków pieniężnych, bank jest obowiązany wystąpić do ministra właściwego do spraw informatyzacji o udostępnienie danych z rejestru PESEL umożliwiających ustalenie, czy posiadacz rachunku żyje.

Jeżeli umowa rachunku bankowego **nie stanowi inaczej**, ulega ona rozwiązaniu, gdy w ciągu dwóch lat nie dokonano na rachunku żadnych obrotów, poza dopisywaniem odsetek, a stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w tej umowie.

ROZLICZENIA PIENIĘŻNE ZA POŚREDNICTWEM BANKU:

Rozliczenia za pośrednictwem banku odbywają się w formie:

- rozliczenia gotówkowe, które przeprowadza się czekiem gotówkowym lub przez wpłatę gotówki na rachunek wierzyciela
- rozliczenia bezgotówkowe przeprowadza się w szczególności: poleceniem przelewu, poleceniem zapłaty, czekiem rozrachunkowym, kartą płatniczą.

Czek:

Czek gotówkowy stanowi dyspozycję wystawcy czeku udzieloną trasatowi obciążenia jego rachunku kwotą, na którą czek został wystawiony, oraz wypłaty tej kwoty okazicielowi czeku lub osobie wskazanej na czeku. Czek gotówkowy może być przedstawiony do zapłaty bezpośrednio u trasata albo w innym banku. Zapłata czeku gotówkowego przedstawionego do zapłaty w innym banku następuje, po uzyskaniu przez ten bank od trasata środków wystarczających do zapłaty czeku. Szczegółowe warunki przedstawienia czeku gotówkowego do zapłaty w innym banku

określa umowa między tym bankiem i posiadaczem czeku. Od tej zasady jest wyjątek bowiem banki mogą zawierać porozumienia, w których - na zasadach wzajemności - określają inny tryb przedstawienia czeków gotówkowych do zapłaty z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

Przelew:

Polecenie przelewu stanowi udzieloną bankowi dyspozycję dłużnika obciążenia jego rachunku określoną kwotą i uznania tą kwotą rachunku wierzyciela. Bank wykonuje dyspozycję dłużnika w sposób przewidziany w umowie rachunku bankowego.

Polecenie zapłaty:

Polecenie zapłaty stanowi udzieloną bankowi lub spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej dyspozycję wierzyciela obciążenia określoną kwotą odpowiednio rachunku bankowego dłużnika lub rachunku dłużnika w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej i uznania tą kwotą rachunku wierzyciela. Dyspozycja wierzyciela oznacza równocześnie jego zgodę na cofnięcie przez bank lub spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową dłużnika obciążenia rachunku dłużnika i cofnięcie uznania rachunku wierzyciela w przypadku dokonanego przez dłużnika odwołania polecenia zapłaty.

Przeprowadzenie rozliczeń poleceniem zapłaty jest dopuszczalne pod warunkiem:

1. posiadania przez wierzyciela i dłużnika rachunków w bankach lub spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, które zawarły porozumienie w sprawie stosowania polecenia zapłaty, określające w szczególności: zakres odpowiedzialności banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych wykonujących polecenie zapłaty, przyczyny odmowy wykonania polecenia zapłaty przez bank lub spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową dłużnika, procedury dochodzenia wzajemnych roszczeń banków i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, wynikających ze skutków odwołania polecenia zapłaty przez dłużnika, wzory jednolitych formularzy oraz zasady wykonywania przez banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe poleceń zapłaty za pomocą informatycznych nośników danych;
2. udzielenia przez dłużnika wierzycielowi zgody do obciążania rachunku dłużnika w drodze polecenia zapłaty w umownych terminach zapłaty z tytułu określonych zobowiązań;
3. zawarcia pomiędzy wierzycielem a prowadzącymi jego rachunek bankiem lub spółdzielczą kasą oszczędnościowo-kredytową umowy w sprawie stosowania polecenia zapłaty przez wierzyciela, zawierającej w szczególności: zgodę banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej na stosowanie polecenia zapłaty przez wierzyciela, zasady składania i realizowania poleceń zapłaty, zgodę wierzyciela na obciążenie jego rachunku kwotami odwoływanych poleceń zapłaty wraz z odsetkami, o których mowa w ust. 7,

- zwróconymi dłużnikowi w związku z odwołaniem polecenia zapłaty oraz zakres odpowiedzialności wierzyciela i banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej;
4. że maksymalna kwota pojedynczego polecenia zapłaty nie przekracza równowartości, przeliczonej na złote według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu kwartału poprzedzającego kwartał, w którym dokonywane jest rozliczenie pieniężne:
1. 1000 euro - w przypadku gdy dłużnikiem jest osoba fizyczna niewykonywająca działalności gospodarczej,
 2. 50 000 euro - w przypadku pozostałych dłużników.

UMOWA KREDYTU (wybrane informacje):

Przez umowę kredytu bank zobowiązuje się oddać do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie kwotę środków pieniężnych z przeznaczeniem na ustalony cel, a kredytobiorca zobowiązuje się do korzystania z niej na warunkach określonych w umowie, zwrotu kwoty wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami w oznaczonych terminach spłaty oraz zapłaty prowizji od udzielonego kredytu.

Umowa kredytu powinna być **zawarta na piśmie** i określać w szczególności:

- strony umowy;
- kwotę i walutę kredytu;
- cel, na który kredyt został udzielony;
- zasady i termin spłaty kredytu;
- w przypadku umowy o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska, szczegółowe zasady określania sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut, na podstawie którego w szczególności wyliczana jest kwota kredytu, jego transz i rat kapitałowo-odsetkowych oraz zasad przeliczania na walutę wypłaty albo spłaty kredytu;
- wysokość oprocentowania kredytu i warunki jego zmiany;
- sposób zabezpieczenia spłaty kredytu;
- zakres uprawnień banku związanych z kontrolą wykorzystania i spłaty kredytu;
- terminy i sposób postawienia do dyspozycji kredytobiorcy środków pieniężnych;
- wysokość prowizji, jeżeli umowa ją przewiduje;
- warunki dokonywania zmian i rozwiązania umowy.

Bank uzależnia przyznanie kredytu **od zdolności kredytowej kredytobiorcy**. Przez zdolność kredytową rozumie się zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie. Kredytobiorca jest obowiązany przedłożyć na żądanie banku dokumenty i informacje niezbędne do dokonania oceny tej zdolności. W razie braku zdolności kredytowej bank może udzielić kredytu pod warunkiem ustanowienia szczególnego sposobu zabezpieczenia spłaty kredytu.

Banki i inne instytucje ustawowo upoważnione do udzielania kredytów na wniosek osoby fizycznej, prawnej lub jednostki organizacyjnej niemającej osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, ubiegającej się o kredyt przekazują, w formie pisemnej, wyjaśnienie dotyczące dokonanej przez siebie oceny zdolności kredytowej wnioskującego.

W przypadku niedotrzymania przez kredytobiorcę warunków udzielenia kredytu albo w przypadku utraty przez kredytobiorcę zdolności kredytowej bank może **obniżyć kwotę przyznanego kredytu albo wypowiedzieć umowę kredytu**, o ile ustawa z dnia 15 maja 2015 r. - Prawo restrukturyzacyjne nie stanowi inaczej. Termin wypowiedzenia, o ile strony nie określą w umowie dłuższego terminu, wynosi 30 dni, a w razie zagrożenia upadłością kredytobiorcy - 7 dni.

Jeżeli kredytobiorca **opóźnia się** ze spłatą zobowiązania z tytułu udzielonego kredytu, bank wzywa go do dokonania spłaty, wyznaczając termin nie krótszy niż 14 dni roboczych. W wezwaniu bank informuje kredytobiorcę o możliwości złożenia, w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania, wniosku o restrukturyzację zadłużenia. **Bank powinien, na wniosek kredytobiorcy, umożliwić restrukturyzację zadłużenia poprzez zmianę określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytu, jeżeli jest uzasadniona dokonana przez bank oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy.** Restrukturyzacja, dokonywana jest na warunkach uzgodnionych przez bank i kredytobiorcę. Bank, w przypadku odrzucenia wniosku kredytobiorcy o restrukturyzację zadłużenia, przekazuje kredytobiorcy, bez zbędnej zwłoki, szczegółowe wyjaśnienia, w formie pisemnej, dotyczące przyczyny odrzucenia wniosku o restrukturyzację.

UDZIELENIE ZBIORCZEJ INFORMACJI:

Bank jest obowiązany udzielić posiadaczowi rachunku bankowego, będącemu osobą fizyczną, osobie, która uzyskała tytuł prawny do spadku po posiadaczu rachunku, oraz zarządcy sukcesyjnemu, zbiorczej informacji o:

1. rachunkach bankowych posiadacza, w tym rachunkach wspólnych - bez wskazania danych współposiadacza;
2. umowach rachunku bankowego posiadacza rozwiązanych albo wygasłych z przyczyn, o których mowa w art. 59a ust. 1 – 3 prawa bankowego;
3. rachunkach posiadacza rachunku bankowego prowadzonych w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, w tym rachunkach wspólnych - bez wskazania danych współposiadacza;
4. umowach rachunków posiadacza rachunku bankowego prowadzonych w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej rozwiązanych albo wygasłych z przyczyn, o których mowa w

art. 13a ust. 1-3 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.

W zbiorczej informacji wskazuje się podmiot, który prowadzi albo prowadził rachunek, numery rachunków wynikające z umowy rachunku oraz informację, czy rachunki są nadal prowadzone.

Zbiorczą informację bank jest obowiązany pozyskać z Centralnej informacji o rachunkach (tj. z ewidencji, którą banki mają obowiązek prowadzić) niezwłocznie po otrzymaniu pisemnego żądania od wnioskodawcy, i zweryfikowaniu jej tytułu prawnego. Informacja zbiorcza może być dostarczona odpłatnie, przy czym opłata nie może być wyższa niż koszt wygenerowania takiej informacji.

REGULAMIN BANKU:

Bank w zakresie swojej działalności może wydawać ogólne warunki umów lub regulaminy określające:

1. warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych;
2. rodzaje udzielanych kredytów oraz warunki umów kredytu i umów pożyczki;
3. warunki udostępniania skrytek sejfowych;
4. warunki wykonywania innych czynności usługowych banku.

Osoba ze szczególnymi potrzebami, o której mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ma prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, takich jak nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.

Treść ogólnych warunków umów oraz regulaminów udostępnia się odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym przez system bankowości elektronicznej.

KREDYT KONSUMENCKI:

Zgodnie z ustawą z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt konsumencki dotyczy kredytu w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi. **Ważne!** Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się także umowę o kredyt niezabezpieczony hipoteką, który jest

przeznaczony na remont domu albo lokalu mieszkalnego, w tym w wysokości większej niż wysokość określona powyżej.

W rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim, za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności:

1. umowę pożyczki;
2. umowę kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego;
3. umowę o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego, jeżeli konsument jest zobowiązany do poniesienia jakichkolwiek kosztów związanych z odroczeniem spełnienia świadczenia;
4. umowę o kredyt, w której kredytodawca zaciąga zobowiązanie wobec osoby trzeciej, a konsument zobowiązuje się do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia;
5. umowę o kredyt odnawialny.

Umowy o kredyt konsumencki **nie stanowią** umowy dotyczące odroczenia terminu spełnienia świadczenia niepieniężnego, którego przedmiotem jest stałe lub sukcesywne świadczenie usług lub dostaw towarów tego samego rodzaju, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty za spełnione świadczenie lub dostawę towaru w ustalonych odstępach czasu w trakcie obowiązywania umowy. Ponadto zapisów ustawy o kredycie konsumenckim nie stosuje się do umów:

- w których konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania oraz innych kosztów związanych z udzieleniem lub spłatą kredytu konsumenckiego;
- leasingu, jeżeli umowa nie przewiduje obowiązku nabycia przedmiotu umowy przez konsumenta;
- o świadczenie usług maklerskich zawieranych z podmiotami, o których mowa w art. 3 pkt 32 i 33 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
- o kredyt będących wynikiem ugody sądowej oraz ugody będącej wynikiem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- o kredyt udzielany wyłącznie pracownikom zatrudnionym u danego pracodawcy w ramach działalności dodatkowej, w której pracownik nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania lub jest zobowiązany do zapłaty rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania niższej od powszechnie stosowanych na rynku;
- odwróconego kredytu hipotecznego zawartych na podstawie ustawy z dnia 23 października 2014 r. o odwróconym kredycie hipotecznym.

Wartość kwoty kredytu konsumenckiego udzielanego w walucie innej niż waluta polska, stanowi równowartość kwoty kredytu wyrażonej w walucie polskiej ustaloną przy zastosowaniu średniego kursu tej waluty ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski z ostatniego dnia kwartału poprzedzającego dzień zawarcia umowy. Kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany do dokonania oceny zdolności kredytowej konsumenta. Ocena zdolności kredytowej dokonywana jest na podstawie informacji uzyskanych od konsumenta lub na

podstawie informacji pozyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych kredytodawcy. Konsument jest zobowiązany do przedstawienia, na żądanie kredytodawcy, dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny zdolności kredytowej. Konsument ma prawo do otrzymania, na wniosek, bezpłatnego projektu umowy o kredyt konsumencki, jeżeli w ocenie kredytodawcy lub pośrednika kredytowego, spełnia on warunki do udzielenia mu kredytu konsumenckiego przez tego kredytodawcę lub pośrednika kredytowego. Projekt umowy powinien zawierać dane konsumenta, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 1 oraz wszystkie warunki, na których kredyt mógłby zostać udzielony.

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z informacjami:

- imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) oraz adres do doręczeń elektronicznych,
- rodzaj kredytu;
- czas obowiązywania umowy;
- stopę oprocentowania kredytu, warunki stosowania tej stopy oprocentowania oraz, jeżeli są dostępne, wszelkie indeksy lub stopy referencyjne mające zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu, a także okresy, warunki i procedury zmian stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- całkowitą kwotę kredytu;
- terminy i sposób wypłaty kredytu;
- całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta;
- rzeczywistą roczną stopę oprocentowania przedstawioną za pomocą reprezentatywnego przykładu, który obejmuje wszystkie założenia przyjęte do obliczenia tej stopy; w przypadku gdy konsument poinformował kredytodawcę o co najmniej jednym ze składników preferowanego przez siebie kredytu, takim jak okres obowiązywania umowy o kredyt lub całkowita kwota kredytu, składniki te powinny być uwzględnione w reprezentatywnym przykładzie;
- informację, że inne mechanizmy dokonywania wypłat mogą spowodować zastosowanie wyższej rocznej stopy oprocentowania - jeżeli umowa o kredyt przewiduje różne sposoby dokonywania wypłat, w odniesieniu do których obowiązują różne opłaty i stopy oprocentowania, a kredytodawca korzysta z założenia, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 załącznika nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim,
- zasady i terminy spłaty kredytu oraz, w odpowiednich przypadkach, kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy; jeżeli w ramach kredytu stosuje się różne stopy oprocentowania dla różnych należności kredytodawcy, należy także podać kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet różnych należnych sald, dla których stosuje się różne stopy oprocentowania;

- informację dotyczącą obowiązku zawarcia umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia, w przypadku gdy zawarcie takiej umowy jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach;
- w odpowiednich przypadkach, informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności o odsetkach, prowizjach, marżach, opłatach, w tym opłatach za prowadzenie jednego lub kilku rachunków, na których są zapisywane zarówno transakcje płatności, jak i wypłaty, łącznie z opłatami za korzystanie z instrumentów płatniczych zarówno dla transakcji płatności, jak i dla wypłat, oraz kosztach usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- informację o skutkach braku płatności;
- w odpowiednich przypadkach informację o wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego;
- informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy;
- informację o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem oraz zasady jej ustalania;
- informację o prawie konsumenta do niezwłocznego otrzymania bezpłatnej informacji na temat wyników przeprowadzonej w celu oceny zdolności kredytowej weryfikacji w bazie danych;
- informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnego projektu umowy;
- w odpowiednich przypadkach informację o terminie, w którym kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest związany informacjami, które przekazał konsumentowi.

Umowa zawierana na odległość: W przypadku umowy o kredyt konsumencki zawieranej na wniosek konsumenta na odległość, jeżeli środek porozumiewania się na odległość nie pozwala na przekazanie danych zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi te dane niezwłocznie po zawarciu umowy o kredyt konsumencki na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego.

Wcześniejsza spłata: Konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie. Kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od jego poinformowania przez konsumenta. **W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą.** Kredytodawca jest zobowiązany do rozliczenia z konsumentem kredytu w terminie 14 dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty kredytu w całości.

Odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki: Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia

umowy. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest zobowiązany przy zawarciu umowy wręczyć konsumentowi, na trwałym nośniku, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby) oraz adresu do doręczeń elektronicznych wpisanego do bazy adresów elektronicznych, o ile taki posiada. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy pod jeden ze wskazanych przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adresów. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. Konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli z umową o kredyt związana jest usługa dodatkowa świadczona przez kredytodawcę lub osobę trzecią - na podstawie umowy między tą osobą a kredytodawcą - w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy o kredyt - odstąpienie to jest skuteczne także wobec umowy o usługę dodatkową.

REKLAMACJA DOTYCZĄCA USŁUG BANKOWYCH:

Kwestie prawne związane z reklamacją usług bankowych reguluje ustawa o o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r.

Jakie są zasady składania reklamacji?

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.
2. Forma reklamacji:
 1. na piśmie - osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych,
 2. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce banku,
 3. w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Bank zobowiązany jest zamieścić w umowie zawieranej z klientem informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji, w szczególności informacje na temat:

- miejsca i formy złożenia reklamacji;
- terminu rozpatrzenia reklamacji;
- sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

Bank udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie, ale może ją również dostarczyć pocztą elektroniczną o ile taki był wniosek klienta.

Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona **bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji**. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Jakie są skutki niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji przez bank?

W przypadku niedotrzymania terminu reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Jaka jest treść odpowiedzi na złożoną do banku reklamację?

Odpowiedź banku na reklamację powinna zawierać m.in.:

1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
2. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Klient ma prawo odwołać się od otrzymanej z banku odpowiedzi na reklamację, o czym bank powinien go pouczyć. Pouczenie zawiera informacje o możliwości:

1. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
2. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
3. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
4. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

RZECZNIK FINANSOWY

Rzecznik Finansowy w zakresie swojej działalności realizuje następujące zadania:

- rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie,
- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

Przy Rzeczniku prowadzone są **pozasądowe postępowania** w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Kiedy Rzecznik Finansowy podejmuje działania?

Rzecznik Finansowy może samoistnie podejmować działania (w urzędzie) lub na wiosek m.in. klienta banku w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez bank w trybie rozpatrywania reklamacji. Po weryfikacji otrzymanego wniosku Rzecznik może:

- podjąć czynność;
- wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- przekazać sprawę według właściwości;
- wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego
- nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

Rzecznik lub upoważniony przez niego pracownik Biura Rzecznika może:

- występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w szczególności:
 - w sprawach indywidualnych,

- w sprawach postanowień wzorców umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,
- w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,
- na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego;
- zwracać się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulować ewentualną zmianę przepisów regulujących ich funkcjonowanie;
- przeprowadzać lub zlecać badania dotyczące sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.

Rzecznik może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu.

Po zbadaniu sprawy Rzecznik Finansowy może:

- poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;
- zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
- zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.

Bank, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, **nie później niż w terminie 30 dni** od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

Pozostałe kompetencje Rzecznika Finansowego:

- Prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika. Upoważnienie udzielane jest na czas określony.

JAKIE ORGANY POMAGAJĄ KONSUMENTOWI W SPORZE Z BANKIEM:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (delegatura w Poznaniu ul. Zielona 8, 61-851 Poznań)
2. Powiatowy / Miejski Rzecznik Konsumentów (ul Libelta 16/20, 61-706 Poznań)
3. Federacja Konsumentów (Rada Krajowa Federacji Konsumentów, ul. Ordynacka 11 lok 1, 00-364 Warszawa/ Klub Poznański 27 Grudnia 17/19, 61-737 Poznań)
4. Bankowy Arbitraż Konsumentencki/Arbiter Bankowy (Bankowy Arbitraż Konsumentencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa)
5. Związek Banków Polskich (ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa)
6. Komisja Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20 , 00-549 Warszawa)
7. Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87,02-001 Warszawa).

