TRWAŁY NOŚNIK – KOLEJNE DECYZJE UOKIK

* **Alior Bank, Bank Millennium, BZ WBK, Deutsche Bank, Idea Bank, Pekao SA, i Plus Bank nieprawidłowo informowały o zmianach opłat.**
* **Po decyzjach UOKiK rozliczą się z konsumentami z podwyżek lub udostępnią czasowo niektóre usługi za darmo.**
* **W toku pozostaje 7 postępowań.**

**[Warszawa, 26 lipca 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**. Mogą to robić, ale musi się to odbywać pod pewnymi zasadami. Po pierwsze, umowa musi określać kiedy i w jakich sytuacjach może do tego dojść, np. zmiana wskaźnika inflacji. Po drugie, bank musi wskazać konsumentowi podstawę prawną, czyli konkretny punkt w umowie, i przywołać sytuacje, na podstawie których wprowadza podwyżkę. Po trzecie – informacje od banku, nowe regulaminy, tabele opłat, muszą zostać udostępnione na trwałym nośniku.** Jest nim np. list w formie tradycyjnej lub elektronicznej, informacja zapisana na nośniku USB, CD, a także e-mail, o ile zawiera w sobie wszystkie niezbędne dane.

**Urząd kwestionuje to, że banki wysyłały wiadomości konsumentom tylko w wewnętrznym systemie e-bankowości. Bank może dowolnie zmieniać swoją wiadomość, a nawet ją usunąć. To nie spełnia cech trwałego nośnika. Ponadto konsument musiałby na bieżąco śledzić komunikaty, które dostaje w ramach tego serwisu. Często się zdarza, że nie zaglądamy przez dłuższy czas na nasze konta, dlatego moglibyśmy być zaskoczeni wyższymi opłatami za wypłatę gotówki w bankomatach, czy prowadzenie konta i nie wypowiedzieć umowy.**

**Sposób, w jaki instytucje finansowe przekazują informacje na trwałym nośniku musi uwzględniać potrzeby i możliwości techniczne konsumentów, np. seniorów, wielu z nich nie ma komputerów. Ponadto urząd kwestionuje to, że banki nie informowały klientów na podstawie jakich przepisów podwyższyły opłaty i z czego to wynika.**

**Najnowsze decyzje UOKiK dotyczą: Alior Banku, Banku Millennium, BZ WBK, Deutsche Banku, Idea Banku, Pekao SA i Plus Banku.** – *Cieszę się, że kolejne banki dostosują swoje systemy do trwałego nośnika. Przedsiębiorcy sami rozpoczęli prace nad odpowiednią technologią. Zaproponowali także rekompensatę swoim klientom, ponieważ wprowadzili opłaty bez wymaganej prawem formy. Pozytywnie oceniam prace tych banków nad wdrożeniem zasad trwałego nośnika. Liczę, że w te ślady pójdą kolejne banki, przeciwko którym prowadzimy postępowania* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

Banki zaproponują klientom aneksy zawierające odpowiednie postanowienia, które potwierdzą aktualną wysokość opłat i prowizji. Rozliczą się też z konsumentami, którym wprowadzili podwyżki. **Oddadzą nadpłaty, a także zaoferują przez określony czas niektóre usługi za darmo, np. wypłaty z bankomatów. Klienci zostaną o tym poinformowani przez banki w osobnej korespodencji. O szczegółach zwrotu czytaj w decyzjach UOKiK na** [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**. W toku pozostaje 7 postępowań. Wcześniej wydaliśmy decyzje dotyczące** [Euro Banku, Banku Handlowego, Banku Ochrony Środowiska](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13762)**,** [Credit Agricole](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=13214)**.**

**Jesteś klientem poniższych banków? Sprawdź, na co możesz m.in. liczyć:**

**Alior Bank (w tym klienci T-Mobile Usługi Bankowe i przejętego przez Alior Bank – Banku BPH):** rozliczy się z opłat i prowizji za lata 2014-2016, a także nie będzie pobierał opłat za wznowienie naklejki zbliżeniowej przez 36 miesięcy. Niektórzy klienci będą mogli wybrać brak opłat przez miesiąc za: za kartę debetową lub za wypłatę z bankomatów z konta Freemium, lub za kartę kredytową, lub obniżenie oprocentowania salda limitu odnawialnego.

**Bank Millennium** – w ciągu roku wdroży zmiany, dzięki którym zastosuje się to wymogów trwałego nośnika. To pierwszy bank, który zaproponował, że zastosuje konkretne rozwiązanie. Millennium rozliczy się z nadpłat za kartę i zaproponuje darmowe przelewy natychmiastowe przez miesiąc.

**BZ WBK** – klienci otrzymają od kilkudziesięciu do kilkuset złotych rekompensaty za podwyższenie opłat lub wprowadzenia prowizji, bez konieczności zawierania aneksu.

**Deutsche Bank –** rozliczy się z opłat i prowizji. Niektórzy klienci będą mogli za darmo przez miesiąc wypłacać **gotówkę z bankomatów.**

**Idea Bank – odda klientom nadpłaty oraz zaoferuje miesięczną lokatę z oprocentowaniem 3 proc. Ponadto przez rok nie będzie podwyższał** opłat za prowadzenie rachunków oraz kartę debetową.

**Pekao SA – rozliczy się z konsumentami oraz przez 3 miesiące bank zaoferuje za darmo: polecenia zapłaty, zlecenia stałe, przelewy w oddziałach.**

**Plus Bank -** rozliczy się z opłat i prowizji, a klienci przez 2 miesiące będą mogli za darmo wypłacać gotówkę ze wszystkich bankomatów w kraju i za granicą i korzystać z usługi Cash Back.

**Dodatkowe informacje 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

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro prasowe UOKiK   
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:biuroprasowe@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/UOKiKgovPL)