

COMPLIANCE INSIGHTS

Vol. 68

Ważna decyzja
Prezesa UOKiK -
rekompensaty
dla klientów
Banku Pekao S.A.



1. Terminowość rozpatrywania reklamacji – obowiązek ustawowy, nie formalność

Zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, **bank ma obowiązek udzielić odpowiedzi na piśmie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.**

Termin ten może być wydłużony jedynie w szczególnie skomplikowanych sprawach, ale każde przedłużenie musi być realnie uzasadnione.



1. Terminowość rozpatrywania reklamacji – obowiązek ustawowy, nie formalność

W sprawie banku Pekao S.A. ustalono, że klienci otrzymywali szablonowe pisma, w których bank lakonicznie wskazywał na „skomplikowany charakter sprawy” bez faktycznego wyjaśnienia przyczyn opóźnienia.

W praktyce oznaczało to pozorne spełnienie wymogów ustawowych, a konsumenci pozostawali miesiącami bez rozstrzygnięcia ich reklamacji.



2. Postępowanie UOKiK przeciwko Pekao S.A.

UOKiK wszczął postępowanie po licznych sygnałach od konsumentów.

Analiza lat 2021–2023 wykazała m.in., że:

- a) opóźnienia były masowe i powtarzalne,
- b) nie wynikały z jednostkowych sytuacji,
- c) część spraw była rozpatrywana z ponad 60-dniowym opóźnieniem,
- d) najdłuższe postępowania reklamacyjne trwały ponad rok.

Prezes UOKiK podkreślił, że przedłużająca się procedura reklamacyjna realnie pogarszała sytuację finansową konsumentów, naruszając ich prawa oraz zaufanie do instytucji finansowych.



3. Rekompensata dla klientów

Decyzja UOKiK obejmuje reklamacje z lat 2019–2023, jeśli bank nie odpowiedział na nie w ustawowym terminie 30 dni.

Wysokość rekompensaty zależy od dwóch czynników: tego, czy reklamacja została rozpatrzona pozytywnie czy negatywnie, oraz od tego, o ile bank przekroczył termin odpowiedzi.

W przypadku reklamacji rozpatrzonych pozytywnie kwota rekompensaty wynosi 300 zł albo 600 zł, a przy reklamacjach rozpatrzonych negatywnie - 1500 zł lub 2500 zł. Jeśli konsument składał więcej niż jedną reklamację, otrzyma jedną rekompensatę - tę w wyższej kwocie.



4. Jak i kiedy klienci otrzymają informację o rekompensacie

Proces wypłat zostanie uruchomiony dopiero po uprawomocnieniu się decyzji Prezesa UOKiK, czyli miesiąc od doręczenia jej bankowi.

Bank Pekao S.A. ma następnie 3 miesiące, aby poinformować wszystkich uprawnionych klientów o przysługującej im rekompensacie. Wiadomo już, że Pekao S.A. zobowiązało się do dobrowolnego wykonania decyzji i na wypłaty zarezerwowało blisko 100 mln zł.



5. Co musi zrobić konsument, aby otrzymać pieniądze?

Każdy klient będzie miał 6 miesięcy od otrzymania powiadomienia, by potwierdzić chęć przyjęcia rekompensaty, podać dane niezbędne do rozliczeń podatkowych (wypłaty są opodatkowane).

Dopiero po podaniu tych danych bank przeleje środki, a następnie wystawi klientowi PIT-11 do rozliczenia w rocznym zeznaniu podatkowym.



6. Prawo do ponownego rozpatrzenia reklamacji

Decyzja UOKiK przewiduje również, że konsumenci, których reklamacje zostały wcześniej rozpatrzone negatywnie, mogą wystąpić o ponowne rozpatrzenie sprawy - niezależnie od przyjęcia lub nieprzyjęcia rekompensaty.

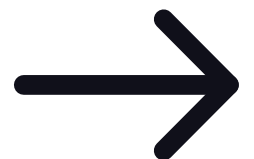
Co ważne, skorzystanie z rekompensaty nie wyłącza możliwości dochodzenia dalszych roszczeń od banku przed sądem lub w trybie polubownym.



7. Znaczenie decyzji UOKiK dla sektora finansowego

Decyzja UOKiK przeciwko bankowi Pekao S.A. jest jednym z ważniejszych rozstrzygnięć UOKiK dotyczących reklamacji w sektorze bankowym od wielu lat.

Wyznacza jasny standard, iż trzymanie klientów w długotrwałej niepewności w sprawach dotyczących ich pieniędzy jest niedopuszczalne.



7. Znaczenie decyzji UOKiK dla sektora finansowego

Nieterminowość i szablonowe odpowiedzi nie tylko więc naruszają prawa konsumentów, ale mogą prowadzić do wielomilionowych kosztów dla instytucji finansowej.

Dla branży oznacza to konieczność:

- przeglądu procedur reklamacyjnych w celu zapewnienia ich zgodności z obowiązującymi przepisami,
- oraz realnego uzasadniania wszelkich przedłużeń terminów na rozpatrzenie reklamacji, bez szablonowych odpowiedzi, aby zachować transparentną komunikację z klientem.



Kontakt



Mariusz Purgał

Partner

mariusz.purgal@kwkr.pl



Agata Baca

Associate

agata.baca@kwkr.pl

Zespół Compliance KWKR



**Justyna
Staszkiwicz-Maj**



**Katarzyna
Kanik**



**Anna
Bartosiak**



**Alicja
Łopacińska**



**Aneta
Kiser**



**Paweł
Zyskowski**