



RPW/32555/2020 P
Data:2020-05-04

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

KRZYSZTOF PIETRASZKIEWICZ

PREZES

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPŁ. 2020 -05- 04

ZAL. NR

Warszawa, dnia 28 kwietnia 2020 roku

Pan
Maciej Taborowski
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

pragnę podziękować za Pana pismo z dnia 15.04.2020 i wyrażoną w nim pozytywną opinię o działania podejmowanych przez Związek Banków Polskich w celu pomocy klientom banków dotkniętych skutkami epidemii koronawirusa COVID-19. Pogląd wyrażony przez Pana Rzecznika jest dla nas bardzo cenny. Z powagą podchodzimy do wszelkich sygnałów i sugestii, które mają służyć poprawie jakości działania sektora bankowego. W tym kontekście chcielibyśmy podkreślić, że niektóre instytucje już od pierwszych dni funkcjonowania naszego programu skupiły się głównie na jego krytykowaniu w oparciu o jednostkowe publikacje medialne, dlatego chciałbym podziękować za przekazaną przez Pana opinię w imieniu pracowników banków zaangażowanych w tworzenie realizację tych procesów.

Poniżej przedstawiam bardziej szczegółowy opis działań podejmowanych przez banki w relacjach z konsumentami, najważniejsze informacje statystyczne oraz uwarunkowania prawne, w jakich banki rozpoczęły prowadzenie tego programu.

W dniach 16 i 31 marca Związek Banków Polskich ogłosił dwa kolejne Komunikaty dotyczące wsparcia przez banki różnych grup klientów dotkniętych skutkami pandemii koronawirusa covid-19. Przedstawione w nich zostały działania, które będą podjęte przez polski sektor bankowy z własnej inicjatywy, mając na celu wsparcie konsumentów i przedsiębiorców, którzy zostali dotknięci skutkami pandemii oraz przejściowo będą mieli trudności w wywiązywaniu się ze swoich zobowiązań wobec banków. W pierwszej kolejności chodziło o stworzenie możliwości odroczenia (zawieszenia) spłaty rat kapitałowo-odsetkowych lub kapitałowych od kredytów na okres trzech miesięcy – na wniosek złożony przez kredytodawcę. Oferta to dotyczyła zarówno wszystkich rodzajów kredytów, jak i wszystkich grup klientów (konsumentów i przedsiębiorców).

Z oczywistych powodów wydanie tych komunikatów nie mogło zostać poprzedzone pracami przygotowawczymi nad nowymi procedurami czy odpowiednimi narzędziami informatycznymi. W tej nowej dla nas wszystkich sytuacji chodziło w pierwszej kolejności o stworzenie efektywnych instrumentów szybkiego dotarcia z rozwiązaniami pomocowym do konsumentów/gospodarstw domowych, które jako pierwsze odczuły ekonomiczne skutki epidemii. W kolejnych dniach polskie banki koncentrowały swoje wysiłki na stworzeniu nowych procedur i narzędzi informatycznych, które w maksymalny sposób uproszczą i odbiurokratyzują rozpatrywanie tych wniosków, w szczególności umożliwią ich zdalne składanie i rozpatrywanie. W celu zapewniania bezpieczeństwa klientów starano się wypracować mechanizmy pozwalające klientom na unikanie składania wniosków w oddziałach bankowych na rzecz wykorzystywania zdalnych kanałów dostępu, w tym bankowości elektronicznej oraz sieci call-center. Pomimo tych trudności, wnioski klientów przyjmowane były natychmiast, a po przeniesieniu ich procesowania do systemów informatycznych ich obsługa odbywała się automatycznie. W zdecydowanej większości banków wnioski te były niejako automatycznie rozpatrywane pozytywnie i tak wyrażana była zgoda na odroczenie spłaty rat kredytów. Warto pamiętać o tym, że szczególnie w pierwszych dniach po ogłoszeniu komunikatów liczba wniosków od konsumentów w największych polskich bankach dochodziła nawet do kilkunastu tysięcy dziennie. Po początkowym okresie olbrzymiego zainteresowania i niejako lawinowo składanych wniosków, już w połowie kwietnia można było zaobserwować znaczącą redukcję jej liczby (do np. kilku - kilkunastu wniosków dziennie w tych samych bankach).

Od początku należało zdawać sobie sprawę, iż działając w takich warunkach i w takiej skali nie będzie możliwe, aby nie popełniano błędów czy też opóźnień w procesowaniu pierwszej fali wniosków od klientów. Stąd też Związek starał się zbierać także informacje o liczbie i powodach skarg zgłoszonych przez konsumentów do banków z tego tytułu.

W związku z tym, że poszczególne banki sygnalizowały konieczność doprecyzowania Komunikatu (w szczególności udzielanej pomocy) w kilkanaście dni po jego opublikowaniu podjęliśmy także działania mające na celu ujednoczenie postępowania w całym sektorze. Można więc teraz potwierdzić, że podejście banków w tym zakresie w odniesieniu do konsumentów obejmuje odroczenie spłat rat kapitałowych w trybie automatycznym zgodnie z wnioskiem klienta na wskazany przez niego okres wynoszący maksymalnie do 6 miesięcy, albo odroczenie spłat rat kapitałowo-odsetkowych w trybie uproszczonym zgodnie z wnioskiem klienta na wskazany przez niego okres do 3 miesięcy dla wszystkich klientów dotkniętych skutkami epidemicznymi. Z kolei kredyty odnawialne (kredyty w rachunku, karty kredytowe), które zapadają w terminie do 30 czerwca br. są automatycznie odnawiane na okres minimum 6 miesięcy.

W okresie pierwszych czterech tygodni od opublikowania Komunikatu nr 1 ZBP do banków wpłynęło ponad 600 tysięcy wniosków od konsumentów o odroczenie, w tym czasie niemal 500 tysięcy z nich zostało rozpatrzonych pozytywnie przez banki (ok. 80%). Łączna kwota odroczonej rat kredytowych sięgnęła już kilkunastu miliardów złotych.

Dowodem na to, że oferta banków została bardzo pozytywnie oceniona przez klientów świadczy relatywnie niewielka liczba reklamacji. Do 15 kwietnia br. bowiem wpłynęło do banków 2815 skarg. Z dostępnych nam informacji wynika, że dotyczyły one głównie opóźnień w procedowaniu wniosków, niezrozumienia oferty danego banku (np. oczekiwań klientów dotyczących w gruncie rzeczy umorzenia rat kredytowych), kłopotów we właściwej i szybkiej komunikacji z klientem (np. problemy na łączach, problemy z komunikacją mailową), ale także sytuacji, gdy umowa została już wypowiedziana lub kredyt był w postępowaniu egzekucyjnym lub w windykacji.

Tworząc i realizując ten program pomocy działalność banków nadal uwarunkowana jest przestrzeganiem polskich oraz unijnych przepisów dotyczących badania zdolności kredytowej. W tym kontekście pragnę także wskazać na pewne ograniczenia w realizacji takiego programu wprowadzone przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (European Banking Authority). Wytoczne EBA określają wyraźnie, iż taka pomoc (moratoria kredytowe) powinna być skierowana wyłącznie do klientów, którzy do czasu wybuchu epidemii mieli dobrą sytuację finansową rozumianą jako brak zaległości w spłacie dotychczasowych zobowiązań. To jeden z warunków do przyspieszonego trybu automatycznego rozpatrywania takich wniosków, co z kolei tym samym ogranicza to możliwość pełnej automatyzacji procesu.

Obecnie trudno jeszcze prognozować, jakie będą skutki gospodarcze epidemii i jaki będzie ich wpływ na polską gospodarkę, w tym na sytuację finansową polskich przedsiębiorców i konsumentów. Tym niemniej, pragnę zapewnić Pana Rzecznika, że Związek na bieżąco analizuje sytuację w tym zakresie i – jeśli zajdzie taka potrzeba – będzie rekomendował bankom podejmowanie kolejnych działań pomocowych lub też modyfikację aktualnie funkcjonujących instrumentów wsparcia.

Natomiast chciałbym zadeklarować, że także w tych trudnych okolicznościach Związek jest gotowy do tworzenia platformy wymiany doświadczeń i sugestii, które mogłyby pozwolić np. na rozszerzenie oferty banków w tym zakresie lub też dostosowanie ich do zmieniających się potrzeb klientów.

W zeszłym tygodniu
Lutka

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH
UL. L. KRUCZKOWSKIEGO 8.
00-380 WARSZAWA
TEL. 22 48-68-180 FAKS 22 48-68-100
NIP: 526-000-09-91. REGON: 012015529



OPŁATA POBRANA
TAXE PERCUE-POLOGNE
Umowa z Poczta Polska SA
33/CP RH13-3/2003/D

Pan
Dr Maciej Taborowski
ZASTĘPCA RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH
Aleja Solidarności 77
00-090 WARSZAWA