
Klient walczy o swoje

W sporach z instytucjami finansowymi nie jesteśmy bezradni. Gdy mamy poczucie, że bank zrobił nas w konia, ubezpieczyciel ograł, a TFI oszukało - nie siedzmy z założonymi rękami. Na początek zobaczmy, kto może nam pomóc.

Niekoniecznie musi to być sąd powszechny. Oczywiście, jest to instancja, do której możemy się udać, ale ze względu na koszty oraz czas oczekiwania na rozstrzygnięcie naszej sprawy nie zawsze warto. I nie oszukujmy się: sądy powszechne są, mówiąc kolokwialnie, od wszystkiego, a gdy w grę wchodzi szczegółowe kwestie finansowe, nie każdy sędzia je udźwignie. Dlatego warto szukać wyspecjalizowanych instytucji, które mogą wesprzeć nas w walce o nasze interesy. Adresów jest kilka.

KNF i Sąd Polubowny przy KNF

Klient uważający się za pokrzywdzonego może wysłać skargę do Komisji Nadzoru Finansowego. Przyjmuje ona sygnały o nieprawidłowościach w działalności nadzorowanych podmiotów (uwaga: nie są nimi SKOK-i). Komisja po jej otrzymaniu zwraca się do podmiotu o wnikliwe zbadanie sprawy i ustosunkowanie się do zarzutów, a także przekazanie wyjaśnienia osobie skarżącej. W wielu wypadkach taka interwencja Komisji wystarcza, by instytucja, z którą mamy problemy, inaczej spojrziała na naszą sprawę.

W ubiegłym roku do KNF wpłynęło ponad 6 tys. skarg. Najwięcej, bo 2099 dotyczyło sektora bankowego, 1939 - otwartych funduszy emerytalnych, 1560 - zakładów ubezpieczeniowych, a 413 - rynku kapitałowego.

A co, kiedy skarga nie wystarcza? Wtedy trzeba sięgnąć po silniejszą broń. Można wystąpić do Sądu Polubownego o mediację albo arbitraż.

Sąd Polubowny przy KNF to instytucja stosunkowo nowa, bo działa od końca marca tego roku, ale za to bardzo "pojemna". Rozstrzyga spory między wszystkimi członkami rynku finansowego, którzy podlegają jej nadzorowi. Konsument może więc wystąpić przeciw bankowi, zakładowi ubezpieczeń, PTE czy TFI, ubezpieczyciel przeciw bankowi, agent ubezpieczeniowy przeciw zakładowi, dla którego pracuje - to tylko przykłady. Wartość przedmiotu sporu to co najmniej 500 zł, choć w szczególnych wypadkach prezes Sądu może pozwolić na rozpatrywanie spraw, w których kwota ta jest niższa.

Sprawy prowadzą wyłącznie arbitrzy lub mediatorzy znajdujący się na liście Sądu Polubownego przy KNF, dostępna jest ona na stronie internetowej Komisji. Są to specjaliści od rynku finansowego, więc nie ma ryzyka, że będą musieli dopiero wgryzać się w tematykę. W przeciwieństwie do postępowania przed zwykłym sądem, strony mają wpływ na wybór osoby, która będzie zajmowała się ich sprawą. W przypadku spraw o wartości poniżej 50 tys. zł strony wspólnie wskazują osobę arbitra; gdy wartość przedmiotu sporu przekracza 50 tys. zł, spór rozstrzygany jest przez trzech arbitrów, każda ze stron samodzielnie wskazuje jednego, a ci wspólnie wybierają trzeciego - superarbitra. Jeśli strony decydują się na mediację, z zasady będzie ona prowadzona przez jedną osobę.

Główną zasadą sądownictwa polubownego jest poufność, co jest szczególnie ważne przy sporach między

instytucjami finansowymi. Cechą równie ważną jest dobrowolność. Oznacza to, że sprawa przed takim sądem nie będzie rozpatrywana bez zgody drugiej strony. Klientowi może zależeć na tym, żeby sąd przy KNF zajął się sprawą, ale instytucja finansowa może odmówić. Dlatego najlepiej byłoby, gdyby w umowach znajdował się zapis o tym, że ewentualne spory będą co do zasady rozwiązywane przed takim sądem.

Co może przyciągać klientów do załatwiania sporów przed Sądem Polubownym przy KNF, a nie przed sądem powszechnym? Z pewnością będą to niższe koszty postępowania. W przypadku mediacji opłata wynosi 250 zł od każdej ze stron, przy czym gdy mediacja zakończy się ugodą, obu stronom przysługuje zwrot po 70% wpisu. Dla arbitrażu odbiorca ponosi opłatę stałą w wysokości 250 zł. Ostateczne rozstrzygnięcie o kosztach postępowania zapada pod koniec postępowania - zwykle koszty (np. udział pełnomocników, opinie biegłych) pokrywa osoba przegrywająca.

Nie należy lekceważyć takich wyroków. Zarówno wyrok Sądu Polubownego, jak i ugoda przed nim zawarta mają po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego. Ponadto od wyroków Sądu Polubownego uzyskanych w postępowaniu arbitrażowym nie przysługuje apelacja.

Arbiter Bankowy i Sąd Polubowny przy ZBP

Pomoże rozwiązać problem z bankami, gdy w grę wchodzi roszczenia pieniężne z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności bankowych. Instytucja została powołana i jest finansowana przez Związek Banków Polskich. Arbiter zajmie się sporami powstałymi wyłącznie po 1 lipca 2001 r., w których wartość przedmiotu postępowania nie przekracza 8 tys. zł. Wykluczone są sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych.

Arbiter zajmie się naszą sprawą na nasz pisemny wniosek, do którego musimy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie, że w ciągu 30 dni nie uzyskaliśmy z banku odpowiedzi na skargę. Opłata, którą trzeba wnieść, jest na szczęście niska. Standardowo jest to 50 zł, a dla spraw, w których wartość sporu jest niższa niż 50 zł - 20.

A co dalej? Arbiter wysyła bankowi odpis wniosku konsumenta i wzywa do udzielenia odpowiedzi. Spór rozstrzyga na posiedzeniu niejawnym. Ważne jest też, że nie wszystkie sprawy mogą być przedmiotem zainteresowania arbitra. Może on zwrócić wniosek, jeśli rozpoznanie sprawy będzie wymagało przeprowadzenia postępowania dowodowego z udziałem świadków i biegłych.

Na koniec postępowania arbiter wydaje orzeczenie. Jest ono ostateczne dla banku - musi je wykonać nie później niż 14 dni od otrzymania wypisu orzeczenia. Orzeczenie nie jest jednak ostateczne dla klienta, który dzięki temu ma jeszcze kilka możliwości walki o swoje interesy (jednak w przypadku rozprawy przed sądem powszechnym bank zapewne powoła się na wyrok Sądu Arbitrażowego). Co istotne, jeśli konsument wygra sprawę, bank zwraca mu całą wniesioną opłatę. Jeśli przegra - i tak nie poniesie kosztów postępowania.

Jakkolwiek koszty postępowania są niskie, a spory rozpatrywane są szybko, to nie ma się co cieszyć. Wyniki spraw rozstrzyganych przed Arbitrem Bankowym dają bowiem do myślenia. W 2008 r. wpłynęło do niego 809 wniosków, z czego 453 zostało zwróconych, odrzuconych lub umorzonych. Na korzyść banku rozstrzygnięto 218 spraw, na korzyść klienta - 49, ugodą zakończyło się 89.

Przy Związku Banków Polskich działa także Sąd Polubowny (Arbitrażowy). Co do zasady w składzie znajduje się trzech arbitrów. Każda ze stron wybiera jednego, a ci uzgadniają osobę trzeciego - przewodniczącego zespołu.

Opłaty, które wnosi strona powodowa, są w przypadku takiego postępowania niekorzystne. Przy sporach do 10 tys. zł jest to 1200 zł; gdy sprawa toczy się o sumę wyższą, do 50 tys. zł, zapłacimy 1200 zł plus 7% kwoty przewyższającej 10 tys. zł; jeszcze więcej przyjdzie nam wyciągnąć z konta, gdy kwota, o którą walczymy, jest jeszcze wyższa. Do opłat, zaliczek i wydatków trzeba ponadto doliczyć VAT.

Rzecznik Ubezpieczonych i Sąd Polubowny

Reprezentuje interesy osób ubezpieczonych, ubezpieczających, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych. Może on wytoczyć powództwo na rzecz konsumentów w sprawach dotyczących nieuczciwej praktyki rynkowej dotyczącej działalności ubezpieczeniowej, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu.

W sprawach indywidualnych na wniosek Rzecznik Ubezpieczonych może też występować o wyjaśnienia do zakładów ubezpieczeniowych, OFE, PTE, ZUS, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Jeśli podmiot nie odpowie w ciągu 30 dni na wniosek Rzecznika, ten może wystąpić do KNF o interwencję lub nałożenie kary.

W ubiegłym roku do Rzecznika wpłynęło 7631 pisemnych skarg zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych i 141 z zakresu ubezpieczenia społecznego.

Istnieje również możliwość polubownego rozwiązywania sporów - bo taki sąd działa przy Rzeczniku Ubezpieczonych. Przedmiot sporu powinien przekraczać 1000 zł i od jego wysokości zależy wnoszona opłata. Najniższa możliwa to 100 zł (zobacz pozostałe taryfy). Wyrok sądu polubownego jest wiążący - odwołanie od niego nie przysługuje.

Niektóre instytucje chroniące nasze interesy:

- Komisja Nadzoru Finansowego i Sąd Polubowny przy KNF
 - Rzecznik Ubezpieczonych i Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych
 - Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich i Sąd Polubowny przy ZBP
 - Spółdzielczy Arbitraż Konsumentki przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej w Gdyni
- oraz Sąd Polubowny przy SKEF - w wypadku sporów ze SKOK-ami
- Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych
 - Urząd Ochrony konkurencji i Konsumentów
 - Federacja Konsumentów

oprac. Katarzyna Izdebska

Wirtualna Polska, www.wp.pl