

**Termin wnoszenia
skarg w sprawie PPI
upływa w dniu 29
sierpnia 2019 r.**

Jaka jest zatem
Państwa decyzja?



Podejmowanie ostatecznej decyzji odnośnie ubezpieczenia spłaty kredytu

Jesteśmy Organem Postępowania Finansowego (*Financial Conduct Authority, FCA*). Działamy w zakresie regulacji sektora finansowego i jesteśmy po to, aby Państwa chronić. Niniejsza ulotka zawiera informacje, które pomogą Państwu w podjęciu decyzji o wniesieniu skargi na nieprawidłowości, jakie pojawiły się podczas sprzedaży ubezpieczenia spłaty kredytu.

Wielu z Państwa zapewne słyszało o ubezpieczeniu spłaty kredytu (*Payment Protection Insurance, PPI*). Do tej pory sprzedano ponad 50 mln polis PPI, a podczas ich sprzedaży w przeszłości miały miejsce pewne nieprawidłowości. Wiele osób, które nabyły to bezprawnie sprzedane ubezpieczenie, wniosło skargi, w odpowiedzi na które wypłacono już miliardy funtów.

Nowy termin wnoszenia skarg dotyczących sprzedaży polis PPI upływa **29 sierpnia 2019 r.** Po tym terminie nie będzie można wnosić kolejnych skarg.



Czym jest PPI?

Jeśli zaciągali Państwo kiedykolwiek pożyczkę lub kredyt hipoteczny albo ubiegali się o kartę kredytową, kartę klienta lub nabyli jakąś rzecz na kredyt, np. samochód, to być może sprzedano Państwu również ubezpieczenie PPI.

Ubezpieczenie PPI to polisa ubezpieczeniowa, której celem jest zabezpieczenie w niektórych sytuacjach spłaty długu lub pożyczki, w razie gdyby nie byli Państwo w stanie spłacić ich sami. Dotyczy to na przykład sytuacji utraty pracy lub braku zdolności do pracy z powodu wypadku, choroby lub niepełnosprawności.

Procedura krok po kroku

1

Należy sprawdzić, czy posiadają lub posiadali Państwo polisę PPI

2

Ustalić, czy kwalifikują się Państwo do wniesienia skargi

3

W razie podjęcia decyzji o wniesieniu skargi, należy skierować ją bezpośrednio do banku lub u dostawcy

4

Dostawca rozpatrzy skargę i może poprosić o podanie dodatkowych informacji

5

Dostawca usług zobowiązany jest udzielić odpowiedzi w ciągu 8 miesięcy, informując Państwa o tym, czy skarga została rozpatrzona pomyślnie

Jak sprawdzić, czy posiadam PPI?

Jeśli korzystali Państwo kiedykolwiek z produktu finansowego (pożyczki, kredytu hipotecznego, karty kredytowej, karty klienta, kredytu na zakup, np. samochodu), to być może sprzedano Państwu również ubezpieczenie PPI. Mogli Państwo wyrazić zgodę się na jego zakup lub mogło ono zostać dodane bez Państwa wiedzy. Aby to sprawdzić, można:

- Sprawdzić dokumenty, w tym Regulamin oraz ostatnie wyciągi, aby zobaczyć, czy pojawia się w nich termin „PPI” lub „*payment protection insurance*”. Produkt ten może również figurować jako „*loan protection*”, „*credit insurance*”, „*loan repayment insurance*”, „*ASU insurance*” (wypadek, choroba i bezrobocie), „*account cover*” lub „*payment cover*”. Mogły też zostać użyte inne nazwy.
- Należy również sprawdzić wyciągi bankowe pod kątem występowania w nich dodatkowych opłat obok informacji o spłatach.
- Jeśli nadal brak jest pewności lub nie posiadają Państwo żadnych dokumentów, to można skontaktować z własnym bankiem lub dostawcą produktów finansowych i spytać, czy posiadają Państwo PPI.

Dane kontaktowe wielu dostawców usług finansowych dostępne są na stronie FCA www.fca.org.uk/ppi; ewentualnie można sprawdzić je kontaktując się z nami telefonicznie pod numerem **0800 101 8800**.

Czy jestem osobą uprawnioną do wniesienia skargi w sprawie PPI?

Jeśli uznają Państwo, że posiadają PPI, to istnieją dwa powody, dla których warto wnieść skargę:

1. **Nadużycia przy sprzedaży PPI:**

Skarga dotycząca nadużyć podczas sprzedaży PPI

2. **Nieujawniona wysoka prowizja:**

Skarga dotycząca wysokiej prowizji dla banku lub dostawcy za sprzedaż PPI, o której Państwo nie zostali poinformowani (po której często wszczynane jest postępowanie sądowe o nazwie „Plevin”)

Nadużycia przy sprzedaży PPI

Istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że podczas sprzedaży PPI wystąpiły nieprawidłowości, jeśli:

- poczuli się Państwo zmuszeni do zakupu PPI
- poinformowano Państwa, iż są Państwo zobowiązani nabyć PPI
- zarekomendowano Państwu zakup polisy PPI, która nie była dostosowana do Państwa sytuacji lub potrzeb
- obiecano Państwu niższą stawkę w przypadku zakupu PPI



- poinformowano Państwa, że pożyczka lub wniosek kredytowy ma większe szanse na akceptację, jeśli nabędą Państwo PPI
- PPI zostało dodane bez poinformowania Państwa o tym
- pracują Państwo na własny rachunek, są bezrobotni lub na emeryturze, jednak polecono Państwu nabycie PPI
- w momencie zakupu PPI cierpieli Państwo już na daną chorobę
- poinformowano Państwa, że znana wcześniej choroba jest (lub nie jest) objęta Państwa polisą PPI
- nie było jasne, czy od polisy PPI zostaną odprowadzone odsetki, jeśli zostanie ona dodana do kredytu
- nie było jasne, czy PPI wygaśnie przed spłatą pożyczki lub kredytu

Podczas sprzedaży PPI mogły wystąpić inne nieprawidłowości. W razie wątpliwości należy zadzwonić na naszą infolinię pod numerem **0800 101 8800**.



Prowizja dla dostawcy

Wprowadziliśmy nowe zasady, zgodnie z którymi banki i inni dostawcy zobowiązani są rozpatrywać skargi dotyczące prowizji uzyskanej ze sprzedaży PPI. W myśl tych zasad wydano wyrok w sprawie „*Plevin v Paragon Personal Finance Limited*”.

Oznacza to, że obecnie można wnieść skargę w przypadku uznania, że bank lub dostawca produktów finansowych otrzymał wysoką prowizję za sprzedaż Państwu PPI i nie ujawnił tego w chwili sprzedaży.

Oznacza to, że może przysługiwać Państwu odszkodowanie nawet wówczas, gdy nie wystąpiły żadne nadużycia podczas sprzedaży PPI.

Dlatego jeśli wcześniej wnieśli Państwo skargę na nieprawidłowości podczas sprzedaży PPI, która następnie została odrzucona, to mogą Państwo spróbować skorzystać ze skargi nowego typu.

Czy wnieśli Państwo już skargę na nieprawidłowości podczas sprzedaży PPI?



Nie

Należy zastanowić się nad tym, czy nie sprzedano Państwu PPI w sposób niezgodny z prawem.

Państwa dostawca uwzględni prowizję nabytą z tytułu sprzedaży dokonanej w sposób nielegalny, nawet jeśli Państwo tego nie zaznaczą.



Tak

Państwa skarga została odrzucona

Mogą Państwo wnieść skargę nowego typu, dotyczącą prowizji pobranej przez bank lub innego dostawcę – należy skontaktować się z dostawcą.



Skarga została rozpatrzona pomyślnie, a Państwo otrzymali zwrot części lub całości kwoty

Nie otrzymają Państwo żadnego zwrotu, jeśli wniosą Państwo skargę dotyczącą prowizji pobranej podczas sprzedaży tej samej polisy PPI. Jest to spowodowane brakiem dodatkowych strat, które można zgłosić.



Wnieśli Państwo skargę z tytułu nielegalnej sprzedaży PPI w drugiej połowie 2015 r. lub później

Dostawca powinien poinformować Państwa na piśmie, że uwzględni prowizję w ramach skargi – w razie wątpliwości należy sprawdzić dokumentację związaną ze skargą lub skontaktować się z dostawcą.

Jak należy wnieść skargę?

Jeśli posiadają Państwo PPI i chcą wnieść skargę, to można tego dokonać samodzielnie i nieodpłatnie. Nie muszą Państwo załączać żadnych dokumentów do formularza skargi. Skargę należy wnieść bezpośrednio do dostawcy produktu finansowego lub do banku:



telefonicznie – można skontaktować się telefonicznie ze swoim dostawcą i wyjaśnić, że chcą Państwo wnieść skargę na sprzedaż PPI



pocztą – można pobrać formularz skargi ze strony FCA pod adresem www.fca.org.uk/ppi i przesać ją do swojego dostawcy



online – wielu dostawców udostępnia formularz skargi, który można wypełnić na ich stronie internetowej



w placówce – można udać się do lokalnej placówki i wyjaśnić, że chcą Państwo wnieść skargę na nadużycie podczas sprzedaży PPI

Firmy pośredniczące we wnoszeniu skarg

Firma pośrednicząca we wnoszeniu skarg („*claims company*” lub „*claims management company*”, CMC) może skontaktować się z Państwem, by pomóc w składaniu skargi z tytułu nadużycia podczas sprzedaży PPI. Najprawdopodobniej firma ta potrąci za swoje usługi pewną kwotę z otrzymanych przez Państwa środków. Jeśli zdecydują się Państwo skorzystać z firmy pośredniczącej w składaniu skargi, to należy sprawdzić, czy została ona zarejestrowana przez brytyjskie Ministerstwo Sprawiedliwości w rejestrze *Authorised Business Register* oraz upewnić się, że wszystkie koszty są uzasadnione.

4

Dostawca rozpatrzy skargę – może on poprosić o podanie dodatkowych informacji, dlatego ważne jest, aby na formularzu skargi zamieścić dane kontaktowe

5

Dostawca zobowiązany jest wysłać w ciągu 8 tygodni pismo informujące o tym, czy skarga została rozpatrzona pomyślnie i czy przysługują Państwu jakiegokolwiek środki oraz wyjaśnić, dlaczego może potrzebować więcej czasu na rozpatrzenie Państwa skargi.

Jeśli nie są Państwo usatysfakcjonowani ostateczną decyzją dostawcy lub nie otrzymali Państwo żadnej odpowiedzi w ciągu 8 tygodni, to mogą Państwo wnieść skargę do Rzecznika Finansowego pod numerem 0800 023 4567.

Niniejsza ulotka jest dostępna w różnych formatach i językach. Aby uzyskać więcej informacji lub otrzymać ulotkę w innym formacie należy:

wejść na naszą stronę
www.fca.org.uk/ppi

zadzwoić na infolinię
0800 101 8800

lub połączyć się z serwisem sms-owym
TextPhone pod numerem
18001 01434 372 580



**TERMIN WNOŠZENIA SKARG WS.
PPI: 29 SIE. 2019 R.**

Wersja 01

© Financial Conduct Authority 2017

Wszystkie prawa zastrzeżone