

Początek historii - w grudniu 2002 r. biorę kredyt na samochód Renault Clio w ING Banku Śląskim. Kwota kredytu to 21300 zł rozłożone na 48 comiesięcznych rat. Kredyt spłacam regularnie aż do 2004 r. W listopadzie, po wcześniejszym kontakcie z bankiem, dokonuję przelewu całej pozostałej kwoty, regulując wszystkie moje zobowiązania wobec ING. Otrzymuję pismo, które ten fakt potwierdza.

ING BANK ŚLĄSKI
Departament Sprzedaży Detalicznej
Platforma Kredytów Samochodowych

Katowice, dn. 24.11.2004r.
Znak: 212/26166/AJ/04

Sz. P.
FRASUNEK PRZEMYSŁAW

Dotyczy: Całkowitej spłaty kredytu i odwołania cesji polisy ubezpieczeniowej.

W związku z całkowitą spłatą kredytu o numerze umowy 1791500000078 przez FRASUNEK PRZEMYSŁAW zam. [REDAKCYJNA] oraz zabezpieczeniem tego kredytu m.in. cesją należności z tytułu ubezpieczenia komunikacyjnego AC samochodu RENAULT CLIO, numer rejestracyjny LU50729 wyrażamy zgodę na odwołanie cesji ww. ubezpieczenia. Wszelkie zobowiązania Klienta wobec Banku wygasły.

Jeden egzemplarz niniejszego pisma prosimy dostarczyć do właściwego Towarzystwa Ubezpieczeniowego.

W załączeniu przesyłamy kartę pojazdu KP/AAA 2710386.

Z poważaniem,

Inspektor Kredytowy
Karolina Dziubka
Karolina Dziubka

ING BANK ŚLĄSKI Spółka Akcyjna
Departament Sprzedaży Detalicznej
Platforma Kredytów Samochodowych
ul. Owsiarna 62, 40-780 Katowice
tel. 032 357-00-50, fax 032 357-30-65

NIP 634-013-54-75
KRS 5459
Sąd Rejonowy w Katowicach

W marcu 2005 r., przy okazji ubiegania się o kredyt hipoteczny, dowiaduję się, że według danych w BIK, miałem opóźnienie w płatności jednej raty. Czas opóźnienia zawarty był w przedziale od 31 do 90 dni. Bank, który chce udzielić mi kredytu hipotecznego zaczyna mnie traktować podejrzliwie i wymaga dodatkowego zabezpieczenia w postaci blokady 6000 zł na koncie przez 2 lata.

Pomimo wyęźania umysłu, nie mam pojęcia o jakie opóźnienie może bankowi chodzić. Dzwonię na infolinię ING - pracowniczka call center nie jest w stanie udzielić mi żadnej informacji. Twierdzi, że zgodnie z wysłanym pismem, nie mam żadnych zobowiązań wobec ING.

Składam wniosek o raport konsumencki BIK. Po tygodniu go otrzymuję. Jedna z tabel mówi, że rata za lipiec 2004 r. jest opatrzona komentarzem "czasu spłaty", który jest "poniżej standardu", a więc w zakresie "31-90 dni" .:

Informacje o rachunkach - rachunek 1 z 1

Nazwa Oddziału	ING CENTRALA-DEP.OBSŁUGI KREDY
Identyfikator Oddziału	10500044
Typ Transakcji	Kredyt na zakup towarów, usług i papierów wartościowych
Numer Identyfikacyjny Transakcji	002269669814
Data Otwarcia Rachunku	2002-12-23
Data Salda Rachunku	2004-11-30
Waluta	Polski Złoty
Kw. Kredytu Wraz Z Koszt. Odset.	21 300
Okres Obowiązania Umowy	48
Częstotliwość Spłat	Miesięcznie
Kwota Raty	0
Liczba Rat	48
Liczba Wnioskodawców	1
Kondycja Rachunku	
Status Płatności Rachunku	Normalny (0-30 dni zaległości)
Najgorszy Hist. Status Płatności	Poniżej standardu (31-90 dni zaległości)
Historia Statusu Płatności	000010000000000000000000
Kwota Do Spłaty	0
Saldo Zaległości	0
Data Zamknięcia Rachunku	2004-11-17
Data Ostatniej Aktualizacji	2004-12-14
Saldo Odsetek Karnych	0
Kapitał i Odsetki	
Kwota Kredytu	21 300


Historia rachunku miesiąc 4 z 23

Data Historii	2004-07-31
Status Płatności Rachunku	Poniżej standardu (31-90 dni zaległości)
Kwota Do Spłaty	14 318
Saldo Należności Wymagalnych	581

Podane informacje naprowadzają mnie na potencjalną przyczynę wpisania do BIK – w lipcu 2004 r. istotnie spóźniłem się o 10 dni z płatnością jednej raty. Spowodowane to było zmianą formatu numeru rachunku i zleceniem stałym, które z powodu tej zmiany nie zostało zrealizowane. Jednak zdziwienie moje budzi fakt, dlaczego 10-cio dniowe opóźnienie znalazło się w kategorii "31 do 90 dni opóźnienia". Sprawę próbuję wyjaśnić u źródła, wysyłam więc następujące pismo do ING:

Warszawa, 21 marca 2005 r.

Przemysław Frasunek



Dotyczy umowy kredytowej nr: 179150000078

Uprzejmie proszę o pilne sporządzenie i wysłanie na podany powyżej nr faksu opinii Banku na temat spłacanego przeze mnie kredytu.

Prośba moja motywowana jest umieszczeniem mnie w bazie BIK, spowodowanym przez dziesięciodniowe opóźnienie płatności raty w lipcu 2004 r. (termin płatności do 23 lipca 2004 r.), wynikłym z nieotrzymania przeze mnie informacji odnośnie zmiany formatu nr konta i odrzuceniem wychodzącej płatności przez mój bank. Nadmieniam, że z chwilą poinformowania mnie o braku wpłaty, tego samego dnia (tj. 2 sierpnia 2004 r.) płatność została uregulowana wraz z odsetkami – z pismem przesyłam potwierdzenie wykonania przelewu.

Uprzejmie przypominam również, że kredyt na samochód Renault Clio został całkowicie przeze mnie spłacony w listopadzie 2004 r. i fakt ten potwierdzono pismem z dnia 24 listopada 2004 r., znak 212/26166/AJ/04.

Odpowiedź otrzymuję bardzo szybko. Ku mojemu zaskoczeniu, bank stwierdza, że obsługa kredytu przebiegała prawidłowo i potwierdza moją wersję na temat niewielkiego opóźnienia w płatności jednej raty.

ING BANK ŚLĄSKI

**Departament Obsługi Kredytów
i Personalizacji Dokumentów
Dyrektor**

**Katowice, dn. 23-03-2005 r.
212/ER/33660/05**

**PAN/PANI
FRASUNEK PRZEMYSŁAW**

dotyczy: informacja kredytowa

Niniejszym zaświadczamy, że Pan **Przemysław Frasunek**, zam. **Lublin**,
PESEL: _____, posiadał w ING Banku Śląskim S.A.
w Katowicach kredyt na zakup samochodu.

Kwota udzielonego kredytu --- **21.300,00 PLN**

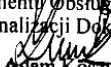
Data udzielenia kredytu --- **23-12-2002 roku**

Termin wymagalności kredytu --- **23-12-2006 roku**

Saldo kapitałowe na dzień **22-03-2005 roku** --- **0,00 PLN**

Wysokość miesięcznej raty ---- **581,09 PLN**, termin płatności raty do **23-ego** każdego
m-ca Zabezpieczenie kredytu --- **cesja praw z polisy AC, przewłaszczenie pojazdu.**

Ponadto informujemy, iż Kredytobiorca dokonał przedterminowej spłaty kredytu
w dniu 16-11-2004 roku. W trakcie spłaty kredytu nastąpiło jednokrotne jedenastodniowe
opóźnienie w spłacie raty, które Kredytobiorca uregulował wraz z odsetkami karnymi.
Dalsza obsługa kredytu przebiegała terminowo.

Z poważaniem
Dyrektor
Departamentu Obsługi Kredytów
i Personalizacji Dokumentów

Adam Koszyk

ING BANK ŚLĄSKI Spółka Akcyjna
Departament Dystrybucji Produktów Detalicznych,
Platforma Kredyt Renault
ul. Owsińska 62, 40-780 Katowice
tel. 032 357-30-63, fax 032 357-30-65

NIP 634-013-54-75
KRS 5459
Sąd Rejonowy w Katowicach

Ze względu na brak czasu, do sprawy wracam dopiero w październiku 2005 r. Wysyłam e-maila opisującego moją historię do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie. Otrzymuję telefon, w którym jestem proszony o wystosowanie pisma do ING, w którym upoważniam Rzecznika Konsumentów do kontaktów z


ING w moim imieniu. Pismo niezwłocznie wysyłam:

Warszawa, 18 października 2005 r.

ING Bank Śląski S.A.
Departament Obsługi Kredytów "Platforma Renault"
ul. Sokolska 34
40-086 Katowice

Przemysław Frasunek


Powołując się na art. 104 ustawy z dn. 29 sierpnia 1997 r. - Prawo Bankowe (Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665), niniejszym upoważniam ING Bank Śląski S.A. do kontaktów z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Warszawie w sprawach związanych z umową kredytową nr **179150000078** zawartą pomiędzy Przemysławem Frasunkiem a ING BSK.



Do wiadomości:

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie
Urząd m. st. Warszawy
ul. Górskiego 7
00-033 Warszawa

Po 2 miesiącach, dostaję kopię pisma, które Rzecznik Konsumenta przesłał do ING:



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy
Miejski Rzecznik Konsumentów

Ul. Górskiego 7, 00-033 Warszawa, tel. (022) 826 17 12, tel./faks (022) 827 76 37
konsument@warszawa.um.gov.pl, www.um.warszawa.pl

Warszawa, 13 grudnia 2005 r.

PW-RK-6341-124/2563/05/AMB

ING BANK ŚLĄSKI S.A.
DEPARTAMENT OBSŁUGI KREDYTÓW
„PLATFORMA RENAULT”
ul. Sokolska 34
40 – 086 Katowice

Miejski Rzecznik Konsumentów zwraca się w związku ze skargą konsumenta Pana Przemysława Frasunek, dotyczącą nienależytego wykonania zobowiązania przez *ING Bank Śląski S.A.*

W 2002 r. Skarżący zawarł umowę nr 179150000078 z *ING Bank Śląski* na zakup samochodu. Pan Frasunek terminowo uiszczzał wszystkie raty. W lipcu 2004 r. *ING Bank Śląski* zmienił format numeru rachunku. Z tego powodu zlecenie stałe zostało odrzucone przez Bank – stary format numeru rachunku już nie działał. O opóźnieniu Pan Frasunek został poinformowany przez pracownika banku 10 dni po terminie wpłaty raty.

Pan Frasunek niezwłocznie wpłacił zaległą ratę wraz z odsetkami a w dwa miesiące później spłacił cały kredyt. Konsument otrzymał z Banku potwierdzenie, że wszystkie jego zobowiązania wobec banku wygasły.

Niestety z powodu opóźnienia Pan Frasunek został wpisany do BIK-u. Treść odpisu danych z BIK świadczy jakoby Pan Frasunek spóźnił się ze spłatą raty o 31 dni (status poniżej standardu). Natomiast faktycznie Pan Frasunek spóźnił się z wpłatą o 11 dni (potwierdził ten fakt *ING Bank Śląski* w opinii kredytowej wystawionej na życzenie konsumenta).

Z uwagi na fakt, że wpis do BIK-u podważa wiarygodność kredytową konsumenta oraz że jest on niezgodny ze stanem faktycznym Miejski Rzecznik Konsumentów oczekuje wyjaśnień oraz weryfikacji danych.

Na podstawie art. 37 ust. 4 w zw. z art. 106 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.), w myśl którego **przedsiębiorca obowiązany jest – pod karą grzywny - udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika**, proszę o przedstawienie stanowiska w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego pisma.

Załącznik 1

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

Małgorzata Rothert

Do wiadomości:
Przemysław Frasunek

W styczniu 2006 r. otrzymuję odpowiedź na pismo Rzecznika Konsumentów, w którym wyjaśniany jest powód, dla którego moje dane trafiły do BIK. Otóż, przy płatności jednej z rat, wskutek mojej pomyłki, przelałem kwotę o 0,01 zł mniejszą, niż właściwa. ING zobowiązało się jednocześnie do sprostowania moich danych w BIK:

ING BANK ŚLĄSKI
Departament Obsługi Kredytów Detalicznych
Zastępca Dyrektora

Katowice 25-01-2006r.
Znak 52/WOK/54285/06/wokroew

SZ.P.
FRASUNEK PRZEMYSŁAW


dotyczy: umowy kredytowej numer 1791500000078 z dnia 23-12-2002r.

W odpowiedzi na pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie w sprawie Pana reklamacji uprzejmie informujemy, że Bank nie dopuścił się udzielenia informacji niezgodnej z prawdą i przekazał dane do Biura Informacji Kredytowej o faktycznym stanie na rachunku kredytowym.

W dniu 22-08-2003r. Kredytobiorca dokonał wpłaty raty w wysokości 581,08 PLN, natomiast zgodnie z umową kredytową rata wynosiła 581,09 PLN. W związku z różnicą w wpłacie w wysokości 0,01 PLN, Kredytobiorca posiadał zaległość w spłacie kredytu. W dniu 23.03.2005r. zostało przesłane do Pana pismo znak 212/ER/33660/04, w którym Bank udzielił informacji, że Kredytobiorca dopuścił się jednokrotnego jedenastodniowego opóźnienia w spłacie. W w/w piśmie, Bank pominął powstałą wcześniej zaległość z tytułu kwoty 0,01 PLN uznając ją za nieświadomą pomyłkę Kredytobiorcy, która nie wpłynęła na wiarygodność Kredytobiorcy oraz jego terminowość w spłacie.

W związku z powyższym, Bank pozytywnie rozpatrzył reklamację dotyczącą korekty danych w Biurze Informacji Kredytowej i w dniu 17-01-2006r. wystąpił do Biura Informacji Kredytowej z dyspozycją dokonania zmiany statusu należności przeterminowanej.

Z poważaniem


Grzegorz Kopernok

W załączeniu:

I. Zestawienie dokonanych transakcji

ING BANK ŚLĄSKI Spółka Akcyjna
Departament Obsługi Kredytów Detalicznych,
ul. Owsińska 62, 40-780 Katowice
tel. 032 357-00-50, fax 032 357-31-96

NIP 634-013-54-75
KRS 5459
Sąd Rejonowy w Katowicach

W lutym 2006 r. składam do BIK wniosek o raport konsumencki – chcę się upewnić, czy faktycznie moje

dane zostały sprostowane. Istotnie – cytowana wcześniej tabelka wygląda teraz dużo lepiej:

Kondycja Rachunku	
Status Płatności Rachunku	Normalny (0-30 dni zaległości)
Najgorszy Hist. Status Płatności	Normalny (0-30 dni zaległości)
Historia Statusu Płatności	0 000000000000000000000000
Kwota Do Spłaty	0
Saldo Zaległości	0
Liczba Zaległych Płatności	0
Data Zamknięcia Rachunku	2004-11-17
Data Ostatniej Aktualizacji	2004-11-30
Saldo Odsetek Karnych	0
Kapitał i Odsetki	
Kwota Kredytu	21 300
Łączna Kwota Należności Odsetk.	0
Saldo Zaległości Kapitałowych	0
Saldo Zaległości Odsetkowych	0
Aktualna Liczba Zaległych Płatności Kapitałowych	0
Aktualna Liczba Zaległych Płatności Odsetkowych	0

Historia rachunku miesiąc 4 z 23

Data Historii	2004-07-31
Status Płatności Rachunku	Normalny (0-30 dni zaległości)
Kwota Do Spłaty	14 318
Saldo Należności Wymagalnych	0
Liczba Zaległych Płatności	0
Łączna Kwota Należności Odsetkowych	0
Saldo Zaległości Kapitałowych	0
Saldo Zaległości Odsetkowych	0
Aktualna Liczba Zaległych Płat. Kapitał.	0
Aktualna Liczba Zaległych Płat. Odsetk.	0

Z pewnością ciekawym spostrzeżeniem jest fakt, że “data ostatniej aktualizacji” wcale się nie zmieniła! Czy to oznacza, że w bazie danych BIK bank może zmienić tak istotne informacje, bez zostawiania śladu w systemie? To zdecydowanie podważa zaufanie do całej instytucji...