



Warszawa, 31 marca 2022 r.

Informacja prasowa

Działania banków wobec uchodźców z Ukrainy

Od początku rosyjskiej agresji na Ukrainę działające w Polsce banki starają się ułatwić przybywającym do naszego kraju uchodźcom funkcjonowanie w polskich realiach. Wiele z nich bardzo szybko odpowiedziało na potrzeby uchodźców w sposób bezpośredni, a także stworzyło ukraińskie wersje językowe swoich serwisów internetowych i wzory dokumentów, jednocześnie upraszczając procedury w zakresie zakładania kont oraz rezygnując z opłat za ich prowadzenie, wydanie i prowadzenie karty płatniczej, wypłaty z bankomatów czy przelewy do Ukrainy. Oferta ta będzie cały czas dostosowywana.

Z powodu rosyjskiej agresji na Ukrainę do Polski od 24 lutego trafiło 2,34 miliona uchodźców. Fala migracji spowodowanej wojną uważana jest za najszybciej rozwijający się kryzys humanitarny w Europie od zakończenia II wojny światowej, niemniej pomoc dla obywateli Ukrainy szukających schronienia w naszym kraju płynie niemal z każdej strony.

Po rozpoczęciu konfliktu działające w Polsce banki niemal natychmiast włączyły się w nurt pomocy skierowanej do uchodźców. Działania banków mają charakter zarówno pomocy bezpośredniej i materialnej – poprzez organizację zbierek funduszy i koordynację akcji pomocowych – jak i operacyjnej – polegającej na ułatwieniach w wykorzystaniu infrastruktury płatniczej i szybkim dostosowaniu zakresu swoich usług do potrzeb przybywających do Polski osób. W tym względzie istotne jest zapewnienie uchodźcom dostępu do podstawowych usług płatniczych i usprawnienie dystrybucji przeznaczonego dla nich wsparcia finansowego, aby mogły rozpocząć normalne funkcjonowanie w nowych dla nich realiach.

W pierwszych dniach od rozpoczęcia konfliktu Bank Gospodarstwa Krajowego z inicjatywy Polskiego Standardu Płatności – operatora systemu BLIK - uruchomił specjalny rachunek w imieniu Narodowego Banku Ukrainy przeznaczony do wpłat środków na pomoc Ukrainie. Za jego pomocą w prosty sposób można przekazywać pieniądze na pomoc Ukrainie. Większość banków na co dzień współpracująca z fundacjami stworzyła podobne inicjatywy mające na celu koordynację akcji pomocowych. Zbiórki organizowane przez nasze instytucje finansowe zgromadziły już kilkadziesiąt milionów złotych pomocy bezpośredniej. Wolontariusze z polskiego sektora bankowego w sposób bezpośredni angażują się w pomoc uchodźcom.

Dzięki umowie pomiędzy Narodowym Bankiem Polskim, a NBU, od 25 marca przebywający w Polsce obywatele Ukrainy mogą wymieniać hrywny na polskiego złotego po zaokrąglonym, oficjalnym kursie. W proces ten jest zaangażowany bank PKO BP, który w swoich placówkach stworzył osobne stanowiska umożliwiające obsługę w tym zakresie. Ponadto, w sferze rozliczeń transakcji realizowanych w Polsce kartami wydanymi przez banki z Ukrainy, część polskich agentów rozliczeniowych zrezygnowała z funkcji dynamicznego przeliczania walut w bankomatach i terminalach POS, aby ukraińscy klienci nie ponosili wyższych kosztów przewalutowania w momencie dokonywania zakupów.

W sferze ofertowej działające w Polsce banki cały czas pracują nad dostosowaniem usług do potrzeb przybywających do naszego kraju uchodźców, starając się ułatwić adaptację w tym trudnym okresie. Wiele banków wprowadziło ukraińskie wersje językowe swoich serwisów, uruchomiło infolinie w języku ukraińskim i przetłumaczyło informacje produktowe. W większości przypadków wprowadzone zostały



ułatwienia przy zakładaniu rachunków. Banki zrezygnowały z opłat za obsługę kont, podobnie jak za karty płatnicze czy za wypłaty z bankomatów. Nie są pobierane prowizje od przelewów zagranicznych przekazywanych do Ukrainy.

Banki pośredniczą również w dystrybucji środków finansowych przeznaczonych dla uchodźców. W tym względzie zachęcają do korzystania z serwisów bankowości elektronicznej, aplikacji mobilnych i - po uprzednim uzyskaniu numeru PESEL - umożliwiają założenie profilu zaufanego, dzięki czemu możliwy jest dostęp do środków pomocowych, zarówno tych pochodzących ze źródeł krajowych, tj. 500+, unijnych oraz tych przekazywanych przez inne państwa, jak USA bądź Kanada.

„Polski sektor bankowy posiada duże doświadczenie we współpracy z obywatelami Ukrainy. Jeszcze przed wybuchem wojny na terenie Polski przebywało około 1,35 mln Ukraińców, z czego większość była aktywna zawodowo. Osoby te korzystały z usług polskiego sektora bankowego, także w zakresie finansowania, zaciągając w Polskich bankach kredyty na łączną kwotę około 8 mld złotych. Według danych BIK, około 5 mld zł stanowią zobowiązania aktywne, a ich jakość nie odbiega od tych, udzielanych obywatelom polskim” – mówi prezes Związku Banków Polskich Krzysztof Pietraszkiewicz.
„Dzięki tym doświadczeniom, obsługa Ukraińców w polskich bankach przebiega bez większych kłopotów, także z uwagi na zatrudnianych przez wiele instytucji jeszcze przed wojną pracowników z Ukrainy, znających język ukraiński” – dodaje.

W sferze ofertowej prowadzone są również działania zmierzające do wystandaryzowania pakietu usług przeznaczonych dla klientów z Ukrainy, zmuszonych do ucieczki przed wojną, jak również szerzej zakrojone działania edukacyjno-informacyjne, w szczególności w zakresie zasad cyberbezpieczeństwa.

Kluczowym wyzwaniem pozostaje natomiast weryfikacja tożsamości uchodźców. Przepisy w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu mają charakter bardzo rygorystyczny, a obecna sytuacja nie zwalnia instytucji finansowych z ich przestrzegania, gdyż chodzi tu o ochronę nie tylko samych klientów, ale i bezpieczeństwo finansowe kraju. W przypadku osób dysponujących dokumentem tożsamości, tj. paszportem lub wewnętrznym ukraińskim dowodem tożsamości, założenie rachunku nie powinno stanowić większego problemu. Znacznie większym wyzwaniem jest natomiast obsługa przez banki osób, które dotarły bez dokumentów lub też ich dowody tożsamości są mocno zniszczone. *„W tej sprawie utrzymujemy kontakt z odpowiednimi instytucjami krajowymi, ale także z władzami ukraińskimi, żeby odpowiednio identyfikować tych ludzi” – mówi prezes ZBP.*

Osobną kwestią pozostaje sytuacja osób, które musiały wracać do Ukrainy z Polski, choćby w związku z wezwaniem do służby wojskowej. W wielu spośród kilkudziesięciu tysięcy takich przypadków osoby te dysponowały kontem bankowym w polskiej instytucji finansowej, kredytem bądź lokatą, do której nie udzieliły upoważnienia nawet najbliższej rodzinie. *Sektor bankowy w porozumieniu z władzami nadzorczymi robi wszystko, aby problemy rodzin ukraińskich właścicieli rachunków bankowych zostały jak najszybciej rozwiązane – podsumowuje Krzysztof Pietraszkiewicz.*

Więcej informacji:

dr Przemysław Barbrich

Zespół Komunikacji i PR ZBP

660-763-831

przemyslaw.barbrich@zbp.pl



Wybrane działania banków wobec kryzysu migracyjnego i wojny na Ukrainie

Wybrane działania dla pracowników banków:

1. Osoby zatrudnione dotychczas na Ukrainie w banku zależnym są zatrudniane przez centralę za granicą. Zatrudnienie w Polsce wiąże się z wyzwaniami w zakresie spraw podatkowych, ZUS itd. Osoby te często pracują w Polsce, ale ich wynagrodzenia i inne świadczenia płaci centrala.
2. Dla tych osób znajdowano lokum, zakładano bezpłatne konta, wypłacano pakiet pieniężny. Osoby te zostały objęte opieką medyczną. Rodziny pracowników banków były ściągane z granicy i zostały objęte taką samą pomocą finansową i medyczną.
3. Stworzono prawo do dodatkowych płatnych dni wolnych dla pracowników z Ukrainy.
4. Zwiększono także limity w telefonach na rozmowy krajowe i z Ukrainą do 500 min.
5. Udzielona jest pomoc psychologiczna dla pracowników i ich rodzin (jak rozmawiać z dziećmi o wojnie) – webinary i infolinie
6. Zapewniono pomoc prawną.
7. Pomoc w organizacji i finansowaniu nauki języka polskiego
8. Wsparcie otrzymują również zleceniobiorcy i kontraktorzy banków.
9. Menedżerom zapewniono wsparcie, aby mogli najbardziej optymalnie pomagać pracownikom.
10. Powołano intranet przeznaczony na komunikację o potrzebach dla osób z Ukrainy
11. Istnieją trudności w zatrudnieniu osób z Ukrainy, bo nawet programiści nie zawsze mówią dobrze po angielsku.
12. Zatrudniane są pojedyncze osoby z Ukrainy w oddziałach bankowych dla celów ułatwienia obsługi Ukraińców przez banki.

Wybrane działania na rzecz łagodzenia kryzysu migracyjnego:

1. Wykorzystywane są dodatkowe dni na wolontariat, w tym na wyjazd na Ukrainę.
2. Trwa zbiórka pieniędzy z wykorzystaniem środków pracowników i banków, które są przekazywane zarówno do konkretnych instytucji i organizacji w Ukrainie, jak i w Polsce (PCK) oraz do organizacji międzynarodowych (Agencja ONZ ds. uchodźców-UNHCR)
3. Zaangażowane są fundacje powołane przez banki.
4. Transport osób i dzieci z granicy, ale także za granicę (np. samolot do Madrytu).
5. Udostępnianie samochodów służbowych pracownikom którzy decydują się na przywiezienie ludzi z granicy
6. Pomoc osobom w odnalezieniu się na rynku pracy w Polsce. Nauka języka polskiego dla uchodźców.
7. Fundacje współpracują z Ukraińcami z Dniepro i Mariupola w zakresie zbiórki żywności, wody.
8. W Polsce fundacje pomagają dzieciom przywiezionym z sierocińców w Ukrainie.
9. BGK koordynuje zarządzanie wolontariatem na Torwarze.
10. mBank wykorzystał swoją starą siedzibę na lokale dla Ukraińców, stworzono tam też szkołę i świetlicę.