



Warszawa, 10-10-2022 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7220.228.2022.JF/BW

Pan

Krzysztof Pietraszkiewicz

Prezes Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

SEKRETARZKEB@ZBP.PL

Wielce Szanowny Panie Prezesie,

w odpowiedzi na pismo Pana Prezesa z dnia 22 września 2022 r., zawierające prośbę o wskazanie problemów podnoszonych w roku 2021 przez uczestników rynku usług bankowych w skargach kierowanych do Rzecznika Praw Obywatelskich, po raz kolejny pragnę wyrazić zadowolenie z kontynuacji prac Komisji Etyki Bankowej nad raportem o relacjach pomiędzy bankami i ich klientami.

Spełniając prośbę Pana Prezesa poniżej przedstawiam zagadnienia, które dominowały w skargach wpływających do Biura RPO, dotyczące praktyk stosowanych przez podmioty sektora bankowego, a które w mojej ocenie, powinny być uwzględnione w pracach Komisji Etyki Bankowej.

Podobnie, jak w latach poprzednich, Rzecznik Praw Obywatelskich przy pomocy Forum Konsumentckiego podejmował szereg działań mających na celu wsparcie konsumentów w obronie ich praw w kwestii kredytów frankowych.

Jednym z najistotniejszych działań Rzecznika było przedstawienie Sądowi Najwyższemu stanowiska w sprawie zagadnień prawnych dotyczących kredytów frankowych w sprawie o sygn. akt III CZP 11/21 (V.510.66.2021).

RPO korzystał także ze swoich szczególnych uprawnień, jakim jest możliwość przystępowania do toczących się postępowań sądowych. Rzecznik przystąpił do sześciu toczących się spraw, w których bank wystąpił z różnie sformułowanym roszczeniem o wynagrodzenie za korzystanie z kapitału: przed Sądem Rejonowym dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie, sygn. I C 1297/21 (V.511.416.2021), przed Sądem Okręgowym w Bielsku-Białej, sygn. I C 1150/20 (V.510.109.2021), przed Sądem Okręgowym w Warszawie, sygn. III C 116/17 (V.510.115.2021), przed Sądem Okręgowym w Warszawie, sygn. XXVII Ca 2314/20 (V.510.112.2021), przed Sądem Okręgowym w Świdnicy, sygn. I C 21/21 (V.510.110.2021), oraz przed Sądem Okręgowym w Warszawie, sygn. XXV C 108/21 (Państwa Dziubak), V.510.111.2021 (w tym postępowaniu bank dochodzi roszczeń od Państwa Dziubaków, w sprawie których sąd orzekł o nieważności umowy, w następstwie orzeczenia C-260/18 Dziubak). W sprawach tych RPO wskazywał na negatywne zjawiska i procesy zachodzące od lat na polskim rynku usług finansowych, polegające na nadużywaniu przez banki swojej pozycji wobec drugiej strony umowy, będącej podmiotem strukturalnie słabszym, bez względu na to, czy dany klient posiada status konsumenta.

Rzecznik przyłączył się również do innej sprawy sądowej, która zakończyła się wygraną konsumentów –sprawa procedowana przez Sąd Okręgowy w Bielsku-Białej pod sygn. I C 1150/20 (V.510.109.2021), w której sąd oddalił powództwo banku przeciwko konsumentom, którzy zawarli umowę kredytu indeksowanego do franka szwajcarskiego. Sąd podzielił stanowisko konsumentów, że umowa jest nieważna i oddalił również dalsze żądania banku o zapłatę wynagrodzenia za korzystanie z kapitału.

Działalność Rzecznika Praw Obywatelskich na rzecz ochrony praw konsumentów koncentrowała się również na czynnym udziale RPO w postępowaniach przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Na wniosek strony konsumentkiej Rzecznik przystępował do postępowań przed TSUE zainicjowanych skierowaniem do Trybunału przez sąd krajowy pytań prejudycjalnych celem umożliwienia efektywnego stosowania *acquis* konsumentkiego i usprawnienia procesu prawidłowej implementacji prawa europejskiego w Polsce. Część postępowań, do których przystąpił Rzecznik zakończyła się w 2021 r. wydaniem przez

TSUE orzeczeń, stanowiących *de facto* potwierdzenie stanowisk przedstawionych przez RPO w tych sprawach, tj.:

- postępowanie w sprawie C-212/20 (V.511.136.2020) zainicjowanej złożeniem pytań prejudycjalnych przez Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie; kontynuując dotychczasową linię orzeczniczą, Trybunał wyjaśnił w wydanym w tej sprawie wyroku, że treść klauzuli, na podstawie której ustala się cenę zakupu i sprzedaży waluty obcej, do której kredyt jest indeksowany, powinna, na podstawie jasnych i zrozumiałych kryteriów, umożliwić właściwie poinformowanemu oraz dostatecznie uważnemu i racjonalnemu konsumentowi zrozumienie sposobu ustalania kursu wymiany waluty obcej stosowanego w celu obliczenia kwoty rat kredytu, w taki sposób, aby konsument miał możliwość w każdej chwili samodzielnie ustalić kurs wymiany stosowany przez przedsiębiorcę. Ponadto, TSUE wskazał, że sąd krajowy, który stwierdził nieuczciwy charakter postanowienia nie jest uprawniony do dokonania wykładni tego postanowienia w celu złagodzenia jego nieuczciwego charakteru, nawet jeśli taka wykładnia odpowiadałaby wspólnej woli stron;

- postępowanie w sprawie C-198/20 (V.511.388.2020) zainicjowanej złożeniem pytań prejudycjalnych przez Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie; orzeczenie TSUE w tej sprawie odzwierciedla stanowisko Rzecznika, że ograniczenie kontroli abuzywności wyłącznie do umów zawartych przez konsumentów, którzy wykazali się odpowiednią starannością przy zawieraniu umowy, jest radykalnie sprzeczne z paradygmatem ochrony konsumenta, jaki tworzy dyrektywa 93/13;

- postępowanie w sprawie C-19/20 (V.510.39.2020) zainicjowanej złożeniem pytań prejudycjalnych przez Sąd Okręgowy w Gdańsku. TSUE stwierdził, że skutki stwierdzenia przez sąd istnienia nieuczciwego warunku w umowie zawartej między przedsiębiorcą a konsumentem podlegają przepisom prawa krajowego, przy czym kwestia utrzymania się w mocy takiej umowy powinna być oceniana z urzędu przez sąd krajowy zgodnie z obiektywnym podejściem na podstawie tych przepisów. Podkreślił też, że by konsument mógł udzielić wolnej i świadomej zgody, sąd krajowy winien wskazać stronom, w ramach krajowych norm proceduralnych i w świetle zasady słuszności w postępowaniu cywilnym, w sposób obiektywny i wyczerpujący, konsekwencji prawnych, jakie może pociągnąć za sobą usunięcie nieuczciwego warunku, i to niezależnie od tego, czy strony są reprezentowane przez pełnomocnika zawodowego, czy też nie.

Ponadto, Rzecznik przystąpił do postępowania w sprawie C-516/21 (V.411.416.2021), zainicjowanego złożeniem pytań prejudycjalnych przez Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie w sprawie roszczeń powstałych po stwierdzeniu nieważności umowy kredytu ze względu na abuzywność niektórych jej postanowień. W ocenie Rzecznika udzielenie odpowiedzi na pytanie o roszczenia powstające po stwierdzeniu nieważności umowy ze względu na abuzywność niektórych jej postanowień ma obecnie w Polsce największe znaczenie dla masowo toczących się sporów na tle konsumenckich umów kredytu na cele mieszkaniowe, indeksowanych bądź denominowanych we franku szwajcarskim. Pytania sformułowane przez sąd krajowy w niniejszej sprawie zmierzają bowiem do ustalenia, czy którakolwiek ze stron umowy kredytu, która została uznana za nieważną z powodu abuzywności, może wnosić jakiegokolwiek roszczenia, poza roszczeniami dotyczącymi zwrotu świadczonych wzajemnie kwot, ewentualnie powiększonymi, zgodnie z prawem krajowym, o odsetki ustawowe za opóźnienie. W sprawie tej Rzecznik zaprezentował stanowisko, zgodnie z którym, roszczenia restytucyjne, które powstają w związku ze stwierdzeniem, że na tle prawa krajowego umowa nie może dalej obowiązywać, wyczerpują się wraz ze zwrotem kwot świadczonych na tle umowy uznanej za nieważną, ewentualnie powiększonych o odsetki ustawowe za opóźnienie (zwrotu kwot świadczonych na tle umowy uznanej za nieważną), należne zgodnie z prawem krajowym.

Rzecznik kontynuował również swoją działalność w zakresie wnoszenia skarg nadzwyczajnych od orzeczeń sądów wydanych w sprawach frankowych (m.in. V.511.109.2021, V.511.227.2021, V.511.404.2021), zarzucając tym rozstrzygnięciom wadliwe zastosowanie prawa z pominięciem europejskich standardów konsumenckich oraz naruszenie przez sady zasady sprawiedliwości społecznej (art. 2 Konstytucji). RPO podkreślał, że rolą sądu było wyrównanie dysproporcji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, tymczasem sądy wsparły działania banku nakierowane na wykorzystanie słabszej pozycji konsumenta, który nie był w stanie się skutecznie bronić. W tym miejscu zauważyć należy, że na kanwie wniesionej przez RPO skargi nadzwyczajnej w sprawie dotyczącej kredytów frankowych (sygn. akt I NSNc 260/21) (V.510.18.2019), Sąd Najwyższy w 2021 r. zdecydował się skierować do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej trzy pytania prejudycjalne w celu rozwiania wątpliwości powziętych przy rozpoznawaniu sprawy. Do czasu odpowiedzi rozpatrzenie skargi odroczył. Chodzi o dopuszczalność stosowania skargi nadzwyczajnej w świetle prawa skutecznej ochrony prawnej w dziedzinach objętych prawem Unii (art. 19 ust. 1 akapit drugi Traktatu o Unii Europejskiej, art. 47 KPP)

wykładanego w związku z zasadą lojalnej współpracy (art. 4 ust. 3 TUE) i zasadą państwa prawnego (art. 2 TUE).

Rzecznik wniósł również skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego w Krakowie (sygn. akt I ACa 488/19) na rzecz powódki, której odmówiono statusu konsumenta (V.511.394.2021). W sprawie tej RPO przypomniał, że zgodnie z prawem UE status konsumenta ma charakter kontekstowy. TSUE podkreśla, że jedna i ta sama osoba może występować w charakterze konsumenta w ramach określonych czynności, a w charakterze przedsiębiorcy - w ramach innych.

Kolejne zagadnienie wynikające ze skarg konsumentów, to brak zrozumienia ze strony banków dla kredytobiorców kredytów konsumenckich, znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, niejednokrotnie spowodowanej okolicznościami niezależnymi od nich. Jak wskazują wnioskodawcy, nie mogą oni liczyć na pomoc ze strony banków, czy władz publicznych, tak jak osoby które, zawarły umowę o kredyt hipoteczny. Jediną szansą na rozwiązanie ich problemów z wywiązaniem się z umowy kredytowej jest procedura restrukturyzacyjna, uregulowana w art. 75c ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 2439). Jednak jest ona dla wielu kredytobiorców niedostępna.

Wyrażając zrozumienie dla konieczności przestrzegania przez banki obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących weryfikowania zdolności kredytowej kredytobiorcy, jak również dla zasad prowadzonej przez banki działalności, która wymaga oceny ryzyka, jakie może zaakceptować bank przy realizacji procedury restrukturyzacyjnej, kredytobiorcy podkreślają, że w ustawie nie zostały określone kryteria, jakimi bank powinien kierować się przy ocenie zdolności kredytowej. Oznacza to, że banki mogą oceniać zdolność kredytową klientów w zróżnicowany sposób. Mogą również wspólnie z kredytobiorcą przeanalizować jego sytuację i wspólnie z nim poszukiwać możliwych do zaakceptowania rozwiązań problemu zadłużenia, umożliwiających kontynuowanie stosunku umownego i spłatę zobowiązania. Taka modyfikacja warunków spłaty długu, z uwzględnieniem okoliczności indywidualnej sprawy, pozwoliłaby w ich ocenie, uniknąć konsekwencji wynikających z braku spłaty zadłużenia - wypowiedzenia umowy, wszczęcia postępowania sądowego, a w jego następstwie prowadzenie egzekucji, a w przypadku jej nieskuteczności, sprzedaży długu, co dla wielu kredytobiorców stanowi doniosły problem.

Normą jest bowiem podejmowanie przez banki automatycznych działań, które ograniczają się do wypowiedzenia umowy kredytowej i żądania natychmiastowej

spłaty zadłużenia, a przecież oczywistym jest, że osoba mająca problemy finansowe takich żądań nie może spełnić.

Aktualny pozostaje problem, sygnalizowany przez Rzecznika Praw Obywatelskich już od kilku lat, ochrony konsumenta w sytuacji dokonania na jego rachunku bankowym nieautoryzowanej przez niego transakcji.

Rzecznik Praw Obywatelskich podziela stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, co do tego, że to na banku spoczywa odpowiedzialność dochowania szczególnej staranności w zakresie przechowywania i ochrony środków pieniężnych. Obowiązek ten wynika z treści art. 46 ustawy o usługach płatniczych, stanowiącej implementację przepisów unijnych PSD2, zgodnie z którą banki mają obowiązek zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji lub przywrócenia rachunku do stanu sprzed wystąpienia takiej transakcji - do końca następnego dnia roboczego po zgłoszeniu. Wyjątkiem są dwie sytuacje: zgłoszenie konsumenta nastąpiło później niż 13 miesięcy po transakcji lub istnieje uzasadnione podejrzenie oszustwa ze strony rzekomo poszkodowanego konsumenta, o czym bank zawiadomił policję lub prokuraturę. W innych przypadkach bank ma obowiązek przywrócić rachunek do stanu sprzed dokonania przez oszusta nieautoryzowanej transakcji - np. w przypadku zaciągnięcia przez oszusta zobowiązania finansowego - lub zwrócić środki na konto klienta.

Popularność tej formy dokonywania płatności z całą pewnością będzie rosła, bo jest ona wygodna i stosunkowo tania, a wraz z nią nastąpi, niestety, rozwój metod stosowanych przez cyberprzestępców, których celem jest kradzież środków finansowych, a które już teraz są coraz bardziej wyrafinowane (phishing, spoofing, vishing, oszukańcze inwestycje w kryptowaluty czy oszustwa z wykorzystaniem płatności BLIK, wirusy, oprogramowanie typu spyware lub ransomware). Przestępcy korzystają z socjotechnik, wywołując często bardzo dużą presję na ofiarę. Wykorzystują przy tym możliwości jakie daje współczesna technologia, uwiarygodniają swoje działania i niejednokrotnie zmuszają ofiary do określonego zachowania. Ofiarą tego typu przestępstwa może stać się każdy. Powstaje więc pytanie, czy regulacje prawne wspierające wszystkich uczestników sektora bankowego oraz przewidziane w nich sposoby uwierzytelnienia są wystarczające. Skala problemu pokazuje, że nie, nawet jeżeli przyjmie się, że pokrzywdzony często świadomie udostępnia dane uwierzytelniające i zmanipulowany sam inicjuje płatność na własną szkodę.

W ocenie Rzecznika słusznym byłoby zainicjowanie kampanii informacyjnej, uświadamiającej konsumentów o zagrożeniach i metodach stosowanych przez cyberprzestępców, wzorem kampanii prowadzonych w przypadku przestępstw „na wnuczka”, czy „na policjanta”. Ostrzeżenia wydawane wyłącznie przez organy, których domeną jest ochrona konsumenta, okazują się być nie wystarczające, na co wskazuje skala tego zjawiska.

Podkreślenia wymaga, że jest wielu konsumentów świadomych zagrożeń, którzy zwracają się do Rzecznika z prośbą o informacje, w jaki sposób mogą zabezpieczyć się przed tego rodzaju incydentami. Oczywiście Rzecznik przekazuje im informacje o możliwości skorzystania z systemu typu credit freeze, polegającego na zastrzeżeniu dokumentu tożsamości, upowszechnianego przez Biuro Informacji Kredytowej (Alert BIK, który m. in. informuje mailowo lub przez SMS o tym, że wpłynęło zapytanie o zdolność kredytową), czy też systemu Bezpieczny PESEL, który ma służyć jako narzędzie prewencyjne przed próbami wyłudzeń.

Rzecznik Praw Obywatelskich z niepokojem odnotował wpływ skarg dotyczących zwrotu kosztów kredytu z uwagi na jego wcześniejszą spłatę. Zdaniem Rzecznika kwestia ta została ostatecznie rozstrzygnięta wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 11 września 2019 r. w sprawie C 383/18, Lexitor Sp. z o. o. przeciwko Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Franciszka Stefczyka i in., zgodnie z którym konsument ma prawo do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu i obejmuje ono wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta.

Kolejnym zagadnieniem podnoszonym przez klientów banków, a który znajduje się w szczególnym zainteresowaniu Rzecznika, jest sytuacja osób starszych. Zastrzeżenia seniorów dotyczą przede wszystkim braku zachowania standardów jakościowych przez pracowników banków. Podnoszą oni zarzut wykorzystywania ich podeszłego wieku i niewiedzy na temat funkcjonowania rynku finansowego oraz oferowanych na tym rynku produktów.

W ich odczuciu banki są instytucjami zaufania publicznego i stąd też, gdy obsługiwani są oni przez „doradcę klienta” są przekonani, że działa on w ich imieniu, a nie banku. Problem dotyczy sprzedaży produktów bankowych i zapewnianiu przez pracownika banku, że jest to inwestycja dla kupującego bezpieczna i przyniesie zysk. Jednak w momencie ostatecznej realizacji inwestycji okazuje się, że kupujący poniósł

stratę. Seniorzy podkreślają, że inwestując niejednokrotnie swój dorobek życia, oczekiwali od doradcy uczciwości i rzetelności.

Rzecznik ma świadomość, że Związek Banków Polskich podejmuje starania, mające na celu wyeliminowanie tego rodzaju zachowań, czego wyrazem są Zasady Dobrych Praktyk Bankowych i ich kolejne edycje. Niemniej ich realizacja, jak wyżej wskazano, wymaga szczególnej uwagi.

Potwierdzają to również sygnały od osób z niepełnosprawnością. Trudności dotyczą osób z dysfunkcją wzroku, które szczegółowo Rzecznik przedstawił w zeszłorocznej informacji, i słuchu. Ze skarg tej grupy klientów wynika, że pracownicy banku wykazują się brakiem zrozumienia i empatii.

Tytułem przykładu Rzecznik należy zasygnalizować sprawę, w której pracownik infolinii banku osobie niesłyszącej przekazał informację, że jego problem można załatwić wyłącznie telefonicznie.

Ponadto, nadal utrzymuje się znacząca liczba skarg związanych działaniem Biura Informacji Kredytowej (dalej BIK), w szczególności w zakresie wypełniania przez banki obowiązków uaktualniania i sprostowania bez zbędnej zwłoki danych dotyczących klientów (przede wszystkim niezwłocznego przekazywania informacji o wygaśnięciu zobowiązań ich klientów). Niezwłoczne aktualizowanie przez banki w bazie BIK informacji o wygaśnięciu zobowiązań ich klientów jest szczególnie istotne, ponieważ wpływa na budowanie wiarygodności kredytowej. Co więcej, zaniedbania występujące w procesie wymiany informacji implikują problemy dla osób, których dane – w ramach udostępnionych (przetwarzanych) informacji pochodzących z bazy BIK – są nieaktualne lub nieprawdziwe.

Poza tym klienci banków co raz częściej sygnalizują o ograniczeniach w dostępie do usług bankowych z uwagi na pisownię nazwiska. Być może nie jest to problem natury etycznej, lecz wynika on z funkcjonowania systemów bankowych, niemniej powoduje wykluczenie tych klientów z rynku usług bankowych.

Z satysfakcją natomiast Rzecznik Praw Obywatelskich pragnie przekazać, że odnotowuje co raz mniejszy wpływ skarg dotyczących nieakceptowania przez banki pełnomocnictwa sporządzonego w formie aktu notarialnego, na mocy którego mocodawca – właściciel rachunku bankowego – upoważnia do reprezentowania swoich interesów osoby trzeciej. Pokazuje to, że wspólne działania Rzecznika Finansowego i Związku Banków Polskich oraz Rzecznika Praw Obywatelskich podjęte

w tej materii przyczyniły się do wyeliminowania, tak ważnego dla klientów banków, problemu.

Podsumowując, Rzecznik Praw Obywatelskich wyraża nadzieję, że przedstawione problemy, zidentyfikowane na podstawie skarg kierowanych do Biura Rzecznika, okażą się pomocne w dalszych pracach prowadzonych przez Komisję Etyki Bankowej działającą przy Związku Banków Polskich i zapewnić, że jego celem jest kontynuowanie inicjatyw, mających na celu ochronę praw obywatelskich w sektorze bankowym.

Z wyrazami szacunku

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/