



25.11.2022

4 1/21998



00000161084

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

KRZYSZTOF PIETRASZKIEWICZ

PREZES

Warszawa, dnia 24 listopada 2022 r.

Pan
Prof. dr hab. Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

w odpowiedzi na pismo z dnia 10 października 2022 r. o sygn. V.7220.228.2022.JF/BW na wstępie pragnę podziękować Panu Rzecznikowi za odpowiedź na pismo Związku Banków Polskich z dnia 22 września 2022 r. i przekazanie informacji o problemach podnoszonych w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich przez klientów banków w 2021 r. Opinia Rzecznika jest ważnym elementem dokonywanej przez Komisję Etyki Bankowej analizy wyzwań w obszarze etyki, natomiast sam materiał posłuży do opracowania kolejnej edycji „Raportu o relacjach między bankami a ich interesariuszami za rok 2021 r.”, w którym uwzględnimy sygnały otrzymane od instytucji publicznych.

Kredyty frankowe

Odnosząc się do przedstawionej przez Pana problematyki kredytów frankowych, w szczególności dochodzenia przez banki od konsumentów zwrotu kosztów za korzystanie z kapitału pragnę jednoznacznie podkreślić, że w naszej ocenie banki podejmują w ten sposób próbę przywrócenia równości stron umowy. W sytuacji, w której bankom odmówiono by prawa do zwrotu kosztów, o których mowa powyżej doszłoby do powstania nowej, nieznaney prawu sankcji „kredytu darmowego”.

Sytuacja ta miałaby nie tylko negatywne skutki dla całego sektora bankowego, ale również stanowiłaby precedens polegający na tym, że sądy zamiast dążyć do zachowania równości stron w ramach łączącego je stosunku i kierować się zasadami współżycia społecznego z uwzględnieniem celów dyrektywy 93/13 doprowadzałyby do darmowego korzystania z cudzych środków finansowych a także tworzyłyby możliwość nabycia mieszkania bez

sfinansowania kosztów. Tak zastosowana sankcja „darmowego kredytu” jest nieznaną wspomnianej powyżej dyrektywie 93/13 i stanowi niebezpieczne dla obrotu gospodarczego *novum*.

Jednocześnie podkreślenia wymaga, że kwestia zasadności roszczeń banków jest wciąż przedmiotem sądowej weryfikacji, do której banki mają prawo. Prawa banku do domagania się zwrotu świadczenia w postaci umożliwienia kredytobiorcy korzystania z kapitału (koszt pieniądza w czasie) nie wykluczył Sąd Najwyższy w opublikowanym uzasadnieniu wyroku z dnia 11 grudnia 2019 r. (V CSK 382/18). W tym samym duchu wypowiedział się, m.in. Sąd Apelacyjny we Wrocławiu „w przypadku nieważności umowy kredytu, kredytobiorca uzyskuje nienależne świadczenie polegające na korzystaniu z kapitału i to świadczenie mu się nie należało z uwagi na nieważność czynności prawnej. Czynność prawna zobowiązująca do świadczenia polegającego na korzystaniu jest nieważna i po stronie kredytobiorcy jest nienależne świadczenie w postaci kredytu, który został mu oddany i świadczenia polegającego na korzystaniu z niego. Nie należał się konsumentowi „kapitał” i „korzystanie”. Kredytobiorca jest bezpodstawnie wzbogacony nie tylko samym kapitałem ale także korzystaniem z niego w tym znaczeniu, że w jego majątku nie ma pasywów, które by były, gdyby uzyskał korzystanie z kapitału na podstawie ważnego stosunku prawnego, co oznacza, że jest zobowiązany do zwrotu wartości tego świadczenia – wartości świadczenia korzystania (art. 410§2 k.c.). W orzecznictwie Sądu Najwyższego na tle bezumownego korzystania z nieruchomości wyjaśniono, iż odszkodowanie powinno być równe średniemu czynszowi najmu lub dzierżawy za daną nieruchomość. Dyrektywa 93/13 w zakresie w jakim nakazuje obciążenie przedsiębiorcy skutkami stosowania nieuczciwych klauzul nie wyklucza powstania roszczenia o „wynagrodzenie” za korzystanie z kapitału. Niedozwolonym postanowieniem nie jest bowiem postanowienie w umowie, które przewiduje wynagrodzenie za korzystanie z kapitału, lecz niewłaściwe pouczenie o ryzyku kursowym. Dyrektywa opiera się na zasadzie kompensaty i przywrócenia równowagi rynkowej oraz dążenia do utrzymania stosunku umownego a nie penalizacji przedsiębiorcy (tak TSUE w sprawie C-472/20)” (Postanowienie Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 26 lipca 2022r, I Acz 430/22).

Odnosząc się do poruszonego przez Pana zagadnienia zapadłych przed TSUE wyroków, nie można nie zwrócić uwagi, że w sprawie C-19/20 zainicjowanej złożeniem pytań przez Sąd Okręgowy w Gdańsku, Trybunał stwierdził, iż dyrektywa 93/13 nie jest źródłem sankcji nieważności i takiej sankcji nie wymaga. Potwierdził również, że jedną z metod przywrócenia równowagi jest *metoda (teoria) niebieskiego ołówka*, która umożliwia utrzymanie w mocy spornej umowy. Jednocześnie to po stronie sądu krajowego, który kierować się winien obiektywną oceną z perspektywy prawa krajowego (nie zaś żądaniem konsumenta), jest ocena czy umowa w razie stwierdzenia abuzywności któregośkolwiek z jej postanowień może nadal obowiązywać.

Mając na uwadze znaczenie jakie ma rozstrzygnięcie przez TSUE kwestii związanych z rozliczeniem stron w razie stwierdzenia nieważności umowy dla toczących się sporów sądowych stoimy na stanowisku, że niezbędne, zarówno z punktu widzenia prawnego jak i finansowego jest inne niż „darmowe” rozliczenie faktycznie przeprowadzonych między stronami transakcji, z uwzględnieniem zasad i elementów, o których mowa powyżej.

Jak stwierdzono już wcześniej, zasady współzycia społecznego wymagają przywrócenia równości stron. Samo stwierdzenie nieważności umowy nie ma zaś na celu dodatkowego poszkodowania (penalizacji) banku, który w dobrej wierze oddał konsumentowi do korzystania określony kapitał. Uwagę zwrócić należy, że już samo „korzystanie” jest dla konsumenta w takiej sytuacji wzbogaceniem i jako takie powinno podlegać rozliczeniu.

W tym miejscu należy też podkreślić, że zwalnianie w imię bezkrytycznej ochrony konsumenckiej z całkowitej odpowiedzialności za świadomie zaciągane przez konsumentów zobowiązania godzi w elementarne zasady prawa zobowiązań, a także ogólne społeczne poczucie sprawiedliwości, zwłaszcza u kredytobiorców, którzy wybrali z założenia „droższe” kredyty złotowe.

Klienci mający problem ze spłatą zadłużenia

Odnosząc się do sygnalizowanego problemu braku zrozumienia ze strony banku, w sytuacji zaistnienia trudności ze spłatą kredytu, należy wskazać, iż **na bankach ciążyą ustawowe obowiązki, które mają na celu ułatwienie ich dłużnikom spłaty zobowiązań** w ramach wykonywania umowy kredytu czy pożyczki, tj. bez występowania przez bank na drogę postępowania sądowego. Stanowią one zatem już teraz alternatywę dla upadłości konsumenckiej. W odniesieniu do umowy kredytu (pożyczki) przepis art. 75c Prawa bankowego przewiduje udzielenie kredytobiorcy (pożyczkobiorcy) dodatkowego (co najmniej 14 dni roboczych) terminu spłaty. W terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania do dokonania spłaty, kredytobiorca może złożyć **wniosek o restrukturyzację zadłużenia**. Przepis ten nie zmniejsza ani terminu spełnienia świadczenia przez kredytobiorcę, ani terminu wymagalności roszczenia, jednakże **wprowadza daleko idące utrudnienie wypowiedzenia umowy kredytu przez bank w sytuacji, gdy klient nie wywiązuje się z zawartej z bankiem umowy**.

Jednocześnie, niedochowanie przewidzianej w tym przepisie procedury przez bank może skutkować odpowiedzialnością odszkodowawczą banku wobec kredytobiorcy, jeżeli na skutek niedochowania tej procedury kredytobiorca poniesie szkodę. Jeżeli bank zdecydowałby się wypowiedzieć umowę kredytu bez uprzedniego przeprowadzenia procedury z art. 75c Prawa bankowego, istnieje ryzyko uznania tego wypowiedzenia za bezskuteczne.

Przepis art. 75c ust. 3 Prawa bankowego uzależnia umożliwienie przez bank restrukturyzacji zadłużenia od dokonanej przez bank „oceny sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy”. Obowiązki przewidziane w art. 75c **Prawa bankowego nie pozwalają więc bankom na arbitralność (dowolność) przy ocenie sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy**. Dokonując tej oceny, zgodnie z art. 74 Prawa bankowego „w czasie obowiązywania umowy kredytu, a więc od momentu jej zawarcia do chwili całkowitej spłaty zadłużenia, kredytobiorca obowiązany jest przedstawić - na żądanie banku - informacje i dokumenty niezbędne do oceny jego sytuacji finansowej i gospodarczej oraz umożliwiające kontrolę wykorzystania i spłaty kredytu. Z treści tego przepisu można wnioskować, że do uprawnień banku należy określanie, jakie rodzaje informacji oraz dokumentów będzie obowiązany przedstawiać kredytobiorca. Są one niezbędne do ewentualnego zastosowania przez bank środków określonych w art. 75 pr. bank.”¹

Z udzielanych kredytobiorcy na podstawie art. 75c ust. 5 Prawa bankowego wyjaśnień, powinno wynikać, z jakich przyczyn dokonana przez bank ocena sytuacji finansowej i gospodarczej nie umożliwiła restrukturyzacji zadłużenia.

Nie sposób również zgodzić się również z wszystkimi oczekiwaniami społecznymi wobec banków, by sporne kwestie rozwiązywane były zawsze w drodze ugody, w sytuacji braku ich systemowego rozwiązania, czy nawet mimo niespełnienia ustawowych przesłanek do restrukturyzacji. Należy bowiem zawsze pamiętać, że banki jako instytucje zaufania publicznego, „występując w obronie swoich interesów, jako samodzielne osoby prawne,

¹ Z. Ofiarski, Prawo bankowe. Komentarz do art. 74 Prawa bankowego, Lex dostęp elektr.;

występują równocześnie w obronie interesów swoich klientów, którzy powierzyli temu bankowi swoje pieniądze. Z pieniędzy tych pochodzą kredyty udzielone m.in. dłużnikom banku, o których mowa w art. 52 Prawa bankowego. Niebezpieczeństwo utraty kwot kredytu zagraża zatem nie tylko interesom banku lecz także jego klientom."²

Badanie zdolności kredytowej

W zakresie kryteriów do badania zdolności kredytowej wskazać należy, że ocena zdolności kredytowej następuje na podstawie przedstawionych przez potencjalnego kredytobiorcę na żądanie banku dokumentów i informacji. Kryteria i zasady oceny zdolności kredytowej pozostają zasadniczo w gestii samych banków (korzystają one m.in. z ocen agencji ratingowych, raportów BIK, biur informacji gospodarczych). Niemniej należy dodać, że **ograniczenia w zakresie ustalania zdolności kredytowej wskazała KNF w Rekomendacji T**, która³ wskazuje, że „w szczególności banki powinny zachować niezbędny obiektywizm i konserwatyzm w zakresie parametrów przyjmowanych do oceny zdolności kredytowej, rozumianej w ujęciu zarówno ilościowym, jak i jakościowym”.

Dodatkowo, zgodnie z art. 70a Prawa bankowego banki powinny przekazać w formie pisemnej wyjaśnienie dotyczące dokonanej oceny zdolności kredytowej na wniosek zainteresowanego podmiotu (w przypadku przedsiębiorców może być za to pobrana stosowna opłata). Takie wyjaśnienia zawierają informacje odnośnie czynników (z uwzględnieniem danych osobowych), które miały wpływ na ocenę.

Transakcje nieautoryzowane i rzekomo nieautoryzowane

Odnosząc się do problematyki nieautoryzowanych transakcji, pragnę zwrócić uwagę Pana Rzecznika na kluczowy dla oceny tego zagadnienia wątek nieprawidłowej implementacji dyrektywy PSD, która prowadzi do błędnej wykładni art. 45 – 46 UUP przez ograny ochrony konsumentów.

Uchwalając ustawę o usługach płatniczych, dokonano błędnej implementacji dyrektywy PSD i w konsekwencji nieprawidłowego utożsamienia ze sobą pojęć „autoryzacja” i „uwierzytelnianie”. Autoryzacja (*authorisation*) to zgoda na wykonanie transakcji płatniczej wyrażona przez płatnika w sposób przewidziany w umowie. Uwierzytelnienie (*authentication*) to procedura umożliwiająca dostawcy usług (bankowi) weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających tego użytkownika. Innymi słowy, uwierzytelnienie jest elementem trybu weryfikacji przez dostawcę usług płatniczych, czy płatnik wyraził zgodę (autoryzował) na dokonanie transakcji. Jako takie jest kluczową przesłanką dla udowodnienia przez dostawcę usług płatniczych, że transakcja była autoryzowana. Błędne użycie słowa „autoryzacja” zamiast „uwierzytelnienie” w polskiej ustawie ma charakter oczywisty, tak jak oczywiste jest ich odmienne znaczenie.

Zgodnie z intencją prawodawcy unijnego słowo „autoryzacja” w ustawie o usługach płatniczych powinno zostać zamienione na „uwierzytelnienie”, ponieważ dostawca jest w stanie wykazać tylko uwierzytelnienie transakcji. Dostawca nie ma narzędzi, aby udowodnić autoryzację transakcji, tj. że płatnik wyraził zgodę na dokonanie transakcji. Wykazanie

² Orzeczenie Trybunału Konstytucyjnego z dnia 16 maja 1995 r., sygn. K 12/93.

³ Uchwała Nr 59/2013 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 lutego 2013 r. w sprawie wydania Rekomendacji T dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych (Dz. Urz. KNF z 2013 r. poz. 11 z późn. zm.).

autoryzacji oznaczałoby obowiązek udowodnienia wewnętrznej woli klienta, co oczywiście nie jest możliwe, szczególnie w przypadku relacji zdalnych.

Błędna implementacja dyrektywy PSD skutkuje obecnie upublicznianiem nieuzasadnionych poglądów, co do rzeczywistych praw i obowiązków płatników i dostawców usług na gruncie art. 45 ust. 1 w zw. z art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych, co pociągnęło za sobą błędne rozumienie pojęcia nieautoryzowanych transakcji.

Dla prawidłowej wykładni przytoczonych przepisów konieczne jest odróżnienie transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana, od transakcji, która bezspornie nią jest, albowiem pojęcia te nie zawsze są tożsame. **Nie każda transakcja, która jest zgłaszana przez płatnika jako nieautoryzowana, w rzeczywistości nią jest.**

Z redakcji art. 46 ust. 1 ustawy jednoznacznie wynika, że do zwrotu środków może dojść wyłącznie w sytuacji, gdy faktycznie miała miejsce nieautoryzowana transakcja. **W związku z czym samo zgłoszenie, iż doszło do nieautoryzowanej transakcji absolutnie nie może być rozumiane jako równoznaczne z uznaniem przez bank, że taka transakcja faktycznie miała miejsce.** W innym wypadku dostawcy byliby zobowiązani do zwrotu środków w każdym przypadku, co nie wynika z *ratio legis* regulacji oraz byłoby rozwiązaniem nielogicznym i krzywdzącym dla dostawców usług.

Dla ustalenia w sposób prawidłowy odpowiedzialności dostawców usług płatniczych i płatników nie należy zapominać o wyrażonej w dyrektywie i ustawie zasadzie, zgodnie z którą płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, nawet wtedy gdy dokonał zgłoszenia, jeżeli doprowadził do nieautoryzowanych transakcji z winy umyślnej albo gdy doprowadził do nieautoryzowanych transakcji wskutek umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 42 ustawy. Jednym z obowiązków wskazanych w art. 42 ustawy jest podejmowanie przez płatnika niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających, a w szczególności obowiązek przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym (ust. 2). Należy dobitnie uwidocznić, że obowiązek zapewnienia bezpiecznego przechowywania danych uwierzytelniających, przy zapewnieniu braku dostępu do nich przez osoby nieuprawnione wynika wprost z przepisów ustawy. **Odpowiedzialność za kradzież środków z rachunku bankowego nie może obciążać wyłącznie banków, szczególnie w przypadku, gdy do utraty tych środków przyczyniło się zachowanie płatnika.**

Z analizy spraw zgłaszanych przez organy ścigania do FinCERT.pl – Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa ZBP wynika, że do najpoważniejszych strat po stronie klientów dochodzi w wyniku udostępnienia przez klientów sprawcom przestępstw informacji wrażliwych, do zachowania których w tajemnicy klienci są zobowiązani. Często klienci nie tylko udostępniają informacje umożliwiające uwierzytelnienie płatności, ale często samodzielnie (pod wpływem socjotechniki, manipulacji używanej przez oszustów), uwierzytelniają transakcje płatnicze w kanałach elektronicznych kwestionując następnie swoją rolę (współuczestnictwo klienta w zleceniu transakcji) w uwierzytelnieniu reklamowanej transakcji. Bezpieczeństwo klientów i ich środków w bankach nie zależy zatem jedynie od banków, ale także od zachowania i postawy samych klientów. Żadne nawet najbardziej zaawansowane systemy antyfraudowe nie ochronią klienta, który będzie microzważny i nieostrożny.

Podsumowując, banki respektują przepisy i zwracają kwotę transakcji w przypadku ustalenia, że transakcja była nieautoryzowana, a klient nie doprowadził do niej z winy umyślnej czy też wskutek umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 42 ustawy o usługach płatniczych (na przykład przekazanie danych uwierzytelniających innej osobie). Jednocześnie banki nie są obowiązane

do zwrotu kwoty transakcji, jeśli w toku postępowania okaże się, że klient autoryzował tę transakcję.

Niezależnie od powyższego, pragnę zaznaczyć, że przedstawiciele sektora, zarówno indywidualnie, jak i grupowo (działając wspólnie w ramach projektów realizowanych przy współpracy Związku Banków Polskich), prowadzą nieustannie prace nad szeregiem projektów, których celem jest zwiększenie bezpieczeństwa klientów sektora bankowego oraz odporności sektora na zagrożenia związane z przestępczością popełnianą z wykorzystaniem działalności banków. Pragnę zwrócić uwagę tylko na niektóre ze stosowanych lub wdrażanych przez sektor rozwiązań, takich jak: zawansowane systemy antyfraudowe, narzędzia pozwalające wykryć zdalny pulpit, uwierzytelnianie wieloskładnikowe, mechanizm mający na celu zapobieganie fałszowaniu maili i podszywaniu się pod domeny dostawców, nowe kanały kontaktu z klientami celem zastąpienia dotychczasowo stosowanych „aktywnych linków” czy też wspomniane przez Pana Rzecznika zastrzeżenie kredytowe – usługa realizowana przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. Trwają również prace nad wdrożeniem Sektorowego Centrum Usług AML, którego głównym celem jest dostarczenie zestawu usług umożliwiających rozszerzenie zdolności sektora bankowego do przeciwdziałania ryzyku związanemu z praniem pieniędzy, finansowaniem terroryzmu lub wykorzystywaniem działalności banków do popełniania oszustw.

Bardzo ważnym elementem działań zarówno ZBP, jak i banków jest edukowanie klientów banków na temat aktualnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług i produktów bankowych oferowanych klientom za pośrednictwem zdalnych kanałów. Celem tych działań jest w szczególności ostrzeganie przed zagrożeniami i zwiększanie świadomości o nich, a także informowanie jak postępować gdy klient padnie ofiarą przestępstwa. Proccs edukowania klientów wzmacnia szereg działań i kampanii edukacyjnych prowadzonych przez Warszawski Instytut Bankowości. W odpowiedzi na rosnące cyberzagrożenia i oczekiwania banków, FinCERT.pl - BCC ZBP realizuje szereg kampanii edukacyjnych nakierowanych na budowanie świadomości klientów w zakresie bezpiecznego bankowania przy użyciu kanałów zdalnych. Są to między innymi publikowane komunikaty, ostrzeżenia i poradniki dla klientów. Komunikaty były również wykorzystywane przez banki - członków Komitetu Cyberbezpieczeństwa Banków ZBP, a także inne podmioty, media i instytucje, w tym organy ścigania.

Rozliczanie przedterminowej spłaty kredytu

Odnosząc się do poruszonego przez Pana Rzecznika tematu wyroku TSUE w sprawie przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego (C-383/18), uprzejmie informuję, że banki pomimo zidentyfikowania licznych wątpliwości i problemów z praktycznym wdrożeniem, dostosowały się do treści tego wyroku.

Rozstrzygnięcie TSUE swoim zakresem obejmuje wyłącznie kredyty konsumenckie udzielane na podstawie ustawy o kredycie konsumenckim. Nie znajduje uzasadnienia rozciąganie skutków tego wyroku również na inne umowy, w szczególności kredyty hipoteczne.

W tym kontekście na szczególną uwagę zasługuje opinia Rzecznika Generalnego w sprawie rozpatrywanej przed TSUE pod sygnaturą C-555/21, która dotyczy właśnie rozliczania przedterminowej spłaty kredytu hipotecznego. Zdaniem Rzecznika Generalnego art. 25 ust. 1 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniającej dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 należy interpretować w ten sposób, że w przypadku przedterminowej spłaty kredytu hipotecznego

proporcjonalna obniżka obejmuje tylko należne odsetki i koszty, których wysokość jest zależna od okresu obowiązywania umowy.

Sytuacja osób starszych i osób z niepełnosprawnością

Pragnę bardzo podziękować za wyrażoną przez Pana Rzecznika pozytywną ocenę dotychczasowych działań Związku Banków Polskich w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu osób starszych oraz klientów z niepełnosprawnościami z rynku usług finansowych. Wskazywana w Pana piśmie kwestia wykorzystywania podeszłego wieku klientów oraz braku wiedzy na temat funkcjonowania rynku finansowego oraz instrumentów finansowych stanowi niewątpliwie praktykę, która powinna zostać usunięta. Wychodzimy jednak z założenia, iż takie przypadki mają raczej charakter incydentalny i wynikają z nieprawidłowości popełnianych przez samych pracowników banków. Zwrócimy uwagę banków na te kwestię na forum odpowiednich gremiów ZBP, ale prosilibyśmy w związku z tym przekazywanie do Związku skarg klientów, tak aby możliwe przekazywanie bezpośrednio do banków sygnały dotyczące nieetycznego zachowania pracowników.

Z informacji, jakie otrzymujemy z banków wynika także podobna ocena dotycząca utrudnień w dostępie do usług bankowych z uwagi na obce znaki diakrytyczne w nazwiskach klientów. Bardziej szczegółowe wyjaśnienie przedstawiliśmy już w piśmie z 20 września br. Tym niemniej, w przypadku powtarzania się w większej liczbie takich skarg, deklarujemy gotowość do zainicjowania wspólnych działań polskiego sektora bankowego w tym zakresie.

Przekazując powyższe wyjaśnienia, jeszcze raz pragnę wskazać, że wszelkie prezentowane przez Pana Rzecznika informacje są bardzo szczegółowo analizowane przez Komisję Etyki Bankowej, jak i Związek Banków Polskich oraz stanowią istotny asumpt do wyciągania wniosków i podejmowania dalszych wzmoczonych działań dla rozwiązania problemów klientów banków, z jednoczesną troską o stabilność sektora bankowego i powierzone bankom oszczędności obywateli i przedsiębiorców.

Z wyrazami szacunku,

