



Warszawa, 06-06-2023 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7220.74.2023.JF/BW/MK

Pan

dr Tadeusz Białek

Prezes Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

SEKRETARZKEB@ZBP.PL

Wielce Szanowny Panie Prezesie,

pragnę przekazać gratulacje z okazji wyboru na stanowisko Prezesa Związku Banków Polskich i wyrazić nadzieję na kontynuowanie wieloletniej współpracy, której celem jest poprawa relacji sektora bankowego z klientami, w szczególności konsumentami.

Spełniając natomiast prośbę dotyczącą udostępnienia informacji o problemach podnoszonych w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich przez klientów banków w 2022 r., poniżej uprzejmie przesyłam wskazane informacje.

Podobnie jak w latach poprzednich, wiodącym zagadnieniem była sytuacja kredytobiorców. Znaczącą liczbę skarg stanowiły te pochodzące od klientów poszkodowanych działalnością Idea Bank S.A. i Getin Bank S.A. Klienci banków skarżyli się również na procedurę załatwiania reklamacji czy niewłaściwą obsługę. Szczegółowe informacje przedstawiam poniżej.

I. Sytuacja kredytobiorców.

a/ Pierwszą grupę stanowili kredytobiorcy, którzy zawarli umowę o kredyt hipoteczny waloryzowany (indeksowany/denominowany) do waluty obcej i praktyki banków stosowane wobec tej grupy kredytobiorców.

Rzecznik Praw Obywatelskich podejmował szereg działań mających na celu wsparcie konsumentów w obronie ich praw w kwestii kredytów frankowych.

Jednym z najistotniejszych działań był udział Rzecznika w dniu 12 października 2022 r. w rozprawie przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej, w trakcie której Rzecznik przedstawił swoje dodatkowe stanowisko w sprawie C-520/21, dotyczącej roszczeń powstałych po stwierdzeniu nieważności umowy kredytu ze względu na abuzywność niektórych jej postanowień (V.511.416.2021). W ocenie Rzecznika wykładnia przepisów prawa krajowego, która umożliwiałaby bankom żądanie od konsumenta, będącego stroną umowy kredytu, nieważnej z powodu zamieszczonych w niej nieuczciwych postanowień umownych, wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z udostępnionych środków pieniężnych (mającego rekompensować bankowi przychody utracone w wyniku nieważności), pozostawałaby w rażącej sprzeczności z celem Dyrektywy 93/13. Uwzględnienie takich roszczeń banków uniestwiłoby *de facto* całą linię orzeczniczą wypracowaną dotąd na tle Dyrektywy 93/13 przez Trybunał, a w szczególności naruszałaby obowiązek wywołania efektu odstraszającego w stosunku do przedsiębiorców, którzy wprowadzają do swoich umów nieuczciwe postanowienia umowne.

Nadmienić należy, że Rzecznik Generalny TSUE przedstawił już swoją opinię w tej sprawie, w której podzielił stanowisko RPO, że przyznanie bankom możliwości podniesienia dalszych roszczeń odniosłoby skutek sprzeczny z art. 6 i art. 7 Dyrektywy 93/13. Oznaczałoby to bowiem, że interes banków byłby zabezpieczony – nie na etapie ściśle rozumianej kontroli abuzywności, ale na dalszym etapie, kiedy rozstrzygnięcia dokonuje się na płaszczyźnie prawa krajowego.

Rzecznik kontynuował również swoją działalność w zakresie wnoszenia skarg nadzwyczajnych od orzeczeń sądów wydanych w sprawach frankowych (m.in. V.511.661.2021, V.511.227.2021, V.511.109.2021), zarzucając tym rozstrzygnięciom wadliwe zastosowanie prawa z pominięciem europejskich standardów konsumenckich oraz naruszenie przez sądy 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. Analiza przedstawionych Rzecznikowi spraw wykazała, że sądy nie wypełniły w nich konstytucyjnego obowiązku zapewnienia właściwej ochrony konsumentów, jako słabszej strony stosunku prawnego. W ocenie Rzecznika, słabszą stroną umowy kredytu, ze względów ekonomicznych i możliwości negocjacyjnych przy zawarciu umowy, jest kredytobiorca, w tym przypadku konsumenci, którzy w świetle konstytucyjnych standardów (art. 76 Konstytucji) podlegają szczególnej ochronie przez władze publiczne. Ponadto sądy, wydając zaskarżone przez Rzecznika orzeczenia, ograniczyły się do stosowania wyłącznie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, bez uwzględnienia konsumenckiej natury podstawowego stosunku prawnego i co za tym idzie, przepisów o ochronie konsumenta. Zdaniem Rzecznika, do obowiązków sądu w tych sprawach należało dokonanie z urzędu kontroli abuzywności postanowień zawartych w umowie kredytu, nawet bez wyraźnego żądania strony postępowania. Tymczasem sąd tym obowiązkom nie sprostął, co w konsekwencji doprowadziło do rażącego naruszenia prawa.

W tym miejscu zauważyć należy, że skarga nadzwyczajna wniesiona przez Rzecznika w sprawie V.511.661.2021 została uwzględniona przez Sąd Najwyższy, który wyrokiem z dnia 2 marca 2023 r. uchylił zaskarżony nakaz zapłaty i przekazał sprawę właściwemu sądowi do ponownego rozpoznania (sygn. II NSNc 182/23). Sąd Najwyższy podzielił stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich, że sąd, rozpoznając sprawę nie wziął pod uwagę okoliczności, że pozwany występuje w charakterze konsumenta i w konsekwencji nie badał, czy postanowienia umowy kredytu mają nieuczciwy charakter. W konsekwencji sąd zastosował wprost przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, pomijając przepisy o ochronie konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Z uwagi na powyższe Sąd Najwyższy uznał, że sąd nie zapewnił realizacji celu, jakim jest ochrona konsumenta będącego w pozycji słabszej względem przedsiębiorcy.

Ponadto, Rzecznik aktywnie uczestniczył w postępowaniach sądowych, przedstawiając w nich prokonsumenckie stanowisko, celem zapewnienia w trakcie tych postępowań należytej ochrony tej grupy podmiotów. W szczególności Rzecznik w dniu 18 października 2022 r. poparł w całości apelację Państwa Dziubak od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 3 stycznia 2020 r. (sygn. XXV 2514/19) i wziął udział w rozprawie apelacyjnej (V.510.239.2019). Po rozpoznaniu apelacji obu stron 7 lutego 2023 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie (sygn. VI ACa 385/20) oddalił apelację Banku oraz uwzględnił apelację państwa Dziubak prawie w całości, tj. w zakresie żądania należności głównej wraz z odsetkami ustawowymi oraz kosztami procesu.

Apelacja podlegała oddaleniu w nieznacznej części dotyczącej odsetek ustawowych, w związku z uznaniem przez sąd zarzutu zatrzymania zgłoszonego przez Bank.

Wśród innych spraw z udziałem Rzecznika Praw Obywatelskich, które zakończyły się wygraną konsumentów, należy wymienić sprawę procedowaną przez Sąd Okręgowy w Warszawie pod sygn. XXVII Ca 2314/20 (V.510.112.2021). W sprawie tej Sąd II instancji oddalił apelację banku od korzystnego dla konsumentów wyroku, którzy zawarli umowę kredytu indeksowanego do franka szwajcarskiego. Sąd podzielił stanowisko konsumentów, że bank błędnie skalkulował całkowity koszt kredytu. Nie uwzględnił kosztu związanego z różnicą między kosztem sprzedaży waluty obcej a kosztem jej zakupu, który to obciąża konsumenta. Jednocześnie błędnie ustalił wartość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, bowiem sposób jej obliczenia uwzględnia całkowity koszt kredytu. W konsekwencji takiego określenia konsumenci pozostawali pod wpływem błędu co do treści czynności prawnej. W ocenie Sądu II instancji był to błąd prawnie istotny, uzasadniający przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie woli nie działali pod wpływem błędu i oceniali sprawę rozsądnie, nie złożyliby oświadczenia tej treści. Ponadto, sąd dodał, że w sytuacji wykorzystania przez przedsiębiorcę niewiedzy i wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do treści czynności prawnej, odpowiedzialność za negatywne skutki takiego działania ponosi wyłącznie przedsiębiorca.

b/ Drugą grupą byli kredytobiorcy kredytów hipotecznych w złotych polskich. Z uwagi na bardzo wysoką inflację, na którą miały wpływ zarówno czynniki wewnętrzne (pandemia, polityka fiskalna), jak i zewnętrzne (wybuch wojny w Ukrainie, a tym samym wzrost cen surowców energetycznych, które z kolei mają wpływ na kształtowanie się cen we wszystkich sferach gospodarki) w większości gospodarstw domowych nastąpiło pogorszenie warunków życia. Dodatkowo, Rada Polityki Pieniężnej sukcesywnie podnosiła stopy procentowe, które kształtują wysokość oprocentowania transakcji realizowanych na rynku depozytowo-kredytowym (czyli pomiędzy bankiem centralnym i bankami komercyjnymi), a w dalszej kolejności wpływają na oprocentowanie transakcji banków komercyjnych z przedsiębiorstwami i osobami fizycznymi. Wszystko to powodowało, że coraz częściej kredytobiorcy sygnalizowali Rzecznikowi o trudnościach w realizacji zobowiązań wobec banków z tytułu zawartych umów kredytów hipotecznych. Wskazywali na konieczność ingerencji w politykę fiskalną państwa, bo to ona w ich odczuciu miała bezpośredni wpływ na wysokość rat kredytu hipotecznego. Stąd też z zadowoleniem została przyjęta informacja o rządowej inicjatywie wprowadzenia ustawowych mechanizmów pomocowych kredytobiorcom, tj. ustawy o finansowaniu społeczeństwem dla

przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom¹, której celem jest przede wszystkim łagodzenie skutków wzrostu stóp procentowych. Wejście w życie tej ustawy w dniu 29 lipca 2022 r. było o tyle istotne, że dotychczasowa pomoc dostępna w ramach Funduszu Wsparcia Kredytobiorców była mocno ograniczona, gdyż skierowana była wyłącznie do kredytobiorców, którzy spełniali ściśle określone w ustawie o wsparciu kredytobiorców przesłanki.

Również zapowiedź wprowadzenia nowego wskaźnika oprocentowania kredytu i zamiany stawki referencyjnej WIBOR na WIRON została przyjęta pozytywnie, bowiem daje nadzieję na to, że koszt kredytu będzie mniejszy.

Uprzejmie nadto pragnę przekazać, że Rzecznik Praw Obywatelskich monitoruje działania Komitetu Sterującego Narodowej Grupy Roboczej ds. reformy wskaźników referencyjnych w miejsce WIBOR-u i rozumie, że proces ten składa się z wielu elementów i wymaga czasu.

c/ Kolejna grupa kredytobiorców, która oczekuje wsparcia, to osoby, które zawarły umowy kredytu konsumenckiego. Z treści skarg kierowanych do Rzecznika wynika, że powody niewywiązania się terminowo ze spłaty kredytu są takie same jak w przypadku kredytobiorców kredytów hipotecznych – skutki pandemii, wysoka inflacja. Podnosząc zarzut nierównego traktowania, oczekują takiej samej pomocy, jaka została udzielona kredytobiorcom kredytów hipotecznych. Podkreślają również, że procedura restrukturyzacyjna, o której mowa w art. 75c ustawy – Prawo bankowe², jest w ich przypadku niedostępna. Nie spełniają bowiem kryteriów przyjętych obecnie przez banki do oceny ich sytuacji finansowej i gospodarczej (zdolności kredytowej).

Pragnę również zauważyć, że z wpływających do Biura RPO skarg wynika, że banki nie realizują obowiązku przedstawienia kredytobiorcy wyjaśnień, z jakich przyczyn bank nie uwzględnił jego wniosku o restrukturyzację, o którym mowa w art. 75c ust. 5 ustawy - Prawo bankowe, a ma to duże znaczenie dla kredytobiorcy, gdyż o ile sama decyzja odrzucająca wniosek kredytobiorcy o przeprowadzenie restrukturyzacji nie podlega rygorom postanowień ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji

¹ Ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 414).

² Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2324 ze zm.).

Finansowej³, co do udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, o tyle skarga na wyjaśnienia banku tym rygorom już podlega. Oznacza to, że w przypadku nie otrzymania przez konsumenta odpowiedzi z banku w terminie 30 dni na złożoną skargę, może on przedstawić sprawę Rzecznikowi Finansowemu.

II. Sytuacja klientów poszkodowanych działalnością Idea Bank S.A. i Getin Bank S.A.

Na tle skarg wpływających do Biura RPO od klientów Idea Bank S.A. i Getin Bank S.A. można wyróżnić trzy główne zagadnienia problemowe: sytuacja klientów Idea Bank S.A., którzy zostali nakłonieni do nabycia obligacji GetBack S.A.; sytuacja obligatariuszy Getin Noble Bank S.A., których udziały zostały umorzone decyzją o przymusowej restrukturyzacji banku; sytuacja klientów Getin Noble Bank S.A., którzy zaciągnęli kredyty frankowe.

a/ W ramach pierwszego ze wskazanych zagadnień do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich napływały pisma osób prywatnych, a także przedstawicieli Stowarzyszenia GetBack S.A, w których wnioskodawcy wykazywali istnienie roszczenia wobec Bankowego Funduszu Gwarancyjnego albo Banku Pekao S.A., obejmującego wypłatę środków gwarantowanych. Roszczenie to, byli klienci Idea Bank S.A., wywodzili z faktu uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Oświadczenie to, jak zostało wyjaśnione we wnioskach, dotyczyło zerwania lokaty w Idea Bank S.A. oraz złożenia dyspozycji przeniesienia środków na zakup obligacji GetBack S.A. W związku z powyższym przedstawiona została koncepcja, że środki, które powinny zostać zwrócone klientom po uchyleniu się od skutków prawnych czynności, zostały zwrotnie *de iure* zdeponowane na rachunkach prowadzonych dotychczas przez Idea Bank S.A. lub przejętych w związku z przymusową restrukturyzacją przez Bank Pekao S.A. W otrzymanych skargach podkreślano, że do zerwania lokat i nabycia obligacji dochodziło za namową przedstawicieli Idea Bank S.A. Praktyka ta naruszała zbiorowe interesy konsumentów, co zostało potwierdzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RBG-1/2020. W związku z powyższymi skargami Rzecznik Praw Obywatelskich zwrócił się do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z prośbą o zajęcie

³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 187 ze zm.).

stanowiska co do zasadności wypłaty przez Fundusz środków gwarantowanych. W odpowiedzi na pismo Bankowy Fundusz Gwarancyjny wskazał, że nie zgadza się ze stanowiskiem o braku udzielenia należytej ochrony obligatariuszom GetBack S.A. w trakcie przymusowej restrukturyzacji Idea Bank S.A., a jednym z głównych celów restrukturyzacji była ochrona depozytów.

Z treści odpowiedzi wynika także, że za depozyty (wchodzące w zakres ogółu praw majątkowych i zobowiązań) uznane zostały te, które według stanu na koniec dnia wszczęcia przymusowej restrukturyzacji banku ujęte były w jego ewidencji, w tym ewidencji księgowej lub informatycznych systemach księgowych. Tym samym Fundusz nie stwierdził podstaw do wypłaty środków w ramach gwarancji przewidzianej w przepisach ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji⁴.

Natomiast mając na uwadze ograniczone uprawnienia ustawowe Rzecznika Praw Obywatelskich odnośnie do sporów cywilnoprawnych, poza zakresem działań wyjaśniających była kwestia zgłaszanych roszczeń cywilnoprawnych wobec Banku Pekao S.A., jak też sprawy indywidualne zgłaszane na tle postępowania upadłościowego Idea Bank S.A. w upadłości likwidacyjnej.

Jednocześnie pragnę informacyjnie nadmienić, że Rzecznik Praw Obywatelskich przystąpił do skarg kasacyjnych od wyroku Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 25 sierpnia 2022 r. (VI SA/Wa 201/21) oddalających skargi wniesione przez Radę Nadzorczą Idea Banku S.A. i poszkodowanych obligatariuszy na decyzję Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w przedmiocie restrukturyzacji Idea Banku S.A.

b/ Jeżeli chodzi zaś o sytuację klientów Getin Noble Bank S.A. w sposób oczywisty największe wzburzenie wśród skarżących wywołała decyzja Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z dnia 29 września 2022 r. o przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A i umorzeniu obligacji podporządkowanych wyemitowanych przez ten bank. Należy mieć na uwadze, że pomimo zapewnień instytucji takich, jak Bankowy Fundusz Gwarancyjny oraz Komisja Nadzoru Finansowego o formalnej poprawności działań w zakresie przymusowej restrukturyzacji Getin Noble Bank S.A., polegających między innymi na umorzeniu obligacji, z perspektywy osób, które nabyły obligacje, doszło do niezrozumiałego pozbawienia ich majątku zainwestowanego w

⁴ Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2253 ze zm.).

obligacje, a nie ziszczenia się ryzyka inwestycyjnego wynikającego z posiadania instrumentów kapitałowych. Jak wynika ze skarg, klienci nabywali obligacje podporządkowane zamiast zakładania lokat za wyraźną namową przedstawicieli Getin Noble Bank S.A. oraz otrzymując zapewnienia o bezpiecznym charakterze tego rodzaju „produktu finansowego”. Opisany w skargach proceder nakłaniania do nabywania obligacji Getin Noble Bank S.A. przypominał, co do zasady, mechanizm stosowany przez Idea Bank S.A. w związku z oferowaniem obligacji GetBack S.A. (*misselling*). Na kwestie te Rzecznik Praw Obywatelskich zwrócił uwagę w pismach do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

W piśmie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik podniósł, iż ze skarg obywateli wynika, że przy oferowaniu obligacji podporządkowanych emitowanych przez Getin Noble Bank S.A. nie byli oni należycie informowani o charakterze tego instrumentu finansowego, jak też brakowało stosownej informacji o ryzykach związanych z obligacjami, w tym z wynikającą z przepisów prawa możliwością ich umorzenia w przypadku przymusowej restrukturyzacji podmiotu emitującego. W odpowiedzi na powyższe pismo zostało wyjaśnione, że we wcześniejszym okresie urząd nie otrzymywał sygnałów o możliwych nieprawidłowościach na etapie sprzedaży obligacji Getin Noble Bank S.A. w latach 2016-2017. Obecnie zaś wszczęcie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowania w tej sprawie i zbadanie zgłaszanych praktyk nie jest możliwe, gdyż zgodnie z art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów⁵ nie wszczyna się postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli od końca roku, w którym zaprzestano ich stosowania, upłynęły trzy lata.

Rzecznik zwrócił się również do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego z prośbą o poinformowanie czy Urząd, także w związku z zatwierdzeniem prospektów emisyjnych dotyczących obligacji podporządkowanych Getin Noble Bank S.A., w okresie poprzedzającym wydanie decyzji o przymusowej restrukturyzacji, badał kwestię funkcjonowania tej oferty na rynku detalicznym oraz kwestię powstającego ryzyka dla ogromnej rzeszy klientów związanego z nabyciem obligacji podporządkowanych, a także identyfikował jakiegokolwiek zagrożenia, w tym wynikające

⁵ Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.).

z otoczenia prawnego, dotyczące tej grupy obywateli na wypadek powstania stanu niewypłacalności u emitenta.

W odpowiedzi Urząd wyjaśnił między innymi, że dopiero wraz z nowelizacją art. 74b ust. 1 pkt 1 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi⁶ doszło do wzmocnienia pozycji prawnej inwestora (klienta detalicznego) przez wprowadzenie obowiązku zawarcia przez firmę inwestycyjną umowy o świadczenie usług maklerskich przyjmowania i przekazywania zleceń do emitenta. Inwestor zyskał w ten sposób ochronę prawną jako klient firmy inwestycyjnej. Oznacza to, że firma inwestycyjna ma obowiązek dokonać jego klasyfikacji, a w przypadku nadania inwestorowi statusu klienta detalicznego – podlega on obowiązkowi badania adekwatności (to jest czy produkt inwestycyjny jest adekwatny dla jego wiedzy i sytuacji finansowej) i zarządzania produktowego, obowiązkowi informacyjnemu, raportowemu, związanym z przeciwdziałaniem powstaniu konfliktów interesów.

c/ Trzecim zagadnieniem problemowym możliwym do wyodrębnienia na tle skarg związanych z przymusową restrukturyzacją Getin Noble Bank S.A. była sytuacja obywateli, którzy po wygranym procesie sądowym, w którym doszło do unieważnienia umowy kredytu hipotecznego indeksowanego albo denominowanego we franku szwajcarskim, zawartej z Getin Noble Bank S.A., spotykali się z odmową wykonania prawomocnego orzeczenia. Należy bowiem zaznaczyć, iż grupa klientów Getin Noble Bank S.A., która posiadała kredyty frankowe, nie została przejęta przez instytucję pomostową utworzoną w związku z przymusową restrukturyzacją. Ponadto zgłaszana była kwestia nierespektowania przez Getin Noble Bank S.A. postanowień sądów o zabezpieczeniu roszczeń kredytobiorców – powodów w sporach frankowych, polegających na zawieszeniu spłaty rat kredytu. Zatem pomimo wydania przez sąd prawomocnego orzeczenia o zwieszeniu spłaty, pozwany bank dochodził spłaty zobowiązania, wobec którego stawiany był zarzut nieważności, będący konsekwencją naruszenia przez bank praw konsumenta. Zdaniem wnioskodawców, trudne do pogodzenia z ochroną konsumentów było wykorzystanie instytucji przymusowej restrukturyzacji do zaniechania realizacji tej ochrony, której przejawem jest chociażby postanowienie o zabezpieczeniu.

Wskazywaną przez Getin Noble Bank S.A. podstawą prawną podejmowanych działań był art. 135 ust. 1 i 4 ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, zgodnie z którym

⁶ Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 646).

postępowanie egzekucyjne lub zabezpieczające skierowane do majątku podmiotu w restrukturyzacji wszczęte przed wszczęciem przymusowej restrukturyzacji podlega umorzeniu oraz w czasie trwania przymusowej restrukturyzacji w stosunku do podmiotu w restrukturyzacji niedopuszczalne jest wszczęcie postępowania egzekucyjnego i postępowania zabezpieczającego.

W ocenie Rzecznika Praw Obywatelskich na tle opisanych spraw powstała jednak poważna wątpliwość, czy wobec literalnego brzmienia powyższych przepisów, mogą one stanowić podstawę odmowy wykonania (bez konieczności wszczynania egzekucji sądowej) przez stronę procesu zapadłych już wobec niej, a nie będących w trakcie procedowania, prawomocnych orzeczeń sądowych w przedmiocie zabezpieczenia oraz zasądzenia, które zgodnie z art. 365 § 1 ustawy Kodeks postępowania cywilnego⁷, wiążą nie tylko strony i sąd, który je wydał, lecz również inne sądy oraz inne organy państwowe i organy administracji publicznej.

Powyższe wątpliwości Rzecznik Praw Obywatelskich przedstawił w piśmie do Prezesa Bankowego Funduszu Gwarancyjnego ze stycznia bieżącego roku.

W odpowiedzi zostało wskazane, że celem wszelkich działań czy zaniechań Funduszu w obszarze postępowań cywilnych w kontekście przymusowej restrukturyzacji jest ochrona majątku podmiotu w restrukturyzacji przed uszczupleniami na rzecz wybranych wierzycieli z pokrzywdzeniem ich ogółu. Jednocześnie Prezes Bankowego Funduszu Gwarancyjnego wyjaśnił, że z orzecznictwa zgromadzonego na tle niniejszego problemu wynika, że w przeważającej większości przypadków sądy powszechne odrzucają wnioski powodów o udzielenie zabezpieczenia, zgodnie z wyraźnym brzmieniem ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. Tylko takie podejście gwarantuje należyłą ochronę majątku podmiotu w restrukturyzacji. Ewentualne rozstrzygnięcia uwzględniające wnioski powodów są natomiast w dużej części zmieniane przez sądy drugiej instancji. Tym samym omawiany problem dotyczy jedynie niewielkiego procentu wszystkich rozstrzygnięć sądowych w przedmiocie wniosków o zabezpieczenie roszczeń przeciwko Getin Noble Bank S.A. Jeżeli jednak miały miejsce przypadki wpisu do rejestru prowadzonego przez Biuro Informacji Kredytowej lub przesłania przez bank wezwania do zapłaty do klienta, który uzyskał korzystne dla siebie rozstrzygnięcie w przedmiocie udzielenia

⁷ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm.).

zabezpieczenia, to wynikały one z automatyzacji określonych działań windykacyjnych banku związanych np. z upływem terminu płatności i będą przez bank korygowane.

III. Inne skargi.

a/ Jako Rzecznik Praw Obywatelskich z przykrością zauważam, że stale aktualna pozostaje kwestia przestrzegania, określonej w przepisach prawa, procedury załatwiania reklamacji dotyczących nieautoryzowanych transakcji.

Banki mają ustawowy 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 oszustów nieautoryzowanej transakcji – np. w przypadku zaciągnięcia przez oszustów zobowiązania finansowego - lub zwrócić środki na konto klienta⁸. Tymczasem ze skarg wynika, że reklamacje w tych sprawach załatwiane są odmownie, bez wdrożenia wyżej wskazanego trybu działania. Cały ciężar udowodnienia, że doszło do transakcji bez akceptacji klienta, bank przerzuca na klienta. To on składa zawiadomienie na policji lub w prokuraturze, a następnie w przypadku ustalenia, że zdarzenie nastąpiło z winy banku, zmuszony jest dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym. Tymczasem z orzecznictwa sądów powszechnych wynika, że „ciężar udowodnienia, że transakcja była autoryzowana przez użytkownika, ciąży na dostawcy, czyli na profesjonalście, nawet jeśli to użytkownik występuje z roszczeniem, twierdząc, że nie on autoryzował transakcji”⁹.

Podobnie stwierdził Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w piśmie z dnia 16 listopada 2022 r. – „[s]tanowisko w sprawie interpretacji przepisów ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w zakresie dotyczącym nieautoryzowanych transakcji płatniczych”¹⁰, że samo podejrzenie dostawcy usług płatniczych, że płatnik doprowadził do nieautoryzowanej transakcji umyślnie albo

⁸ Art. 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2360 ze zm.).

⁹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 11 sierpnia 2021 r. (sygn. XXVII Ca 1352/21).

¹⁰ <https://finanse.uokik.gov.pl/nieautoryzowane-transakcje/stanowisko-prezesa-uokik-w-sprawie-transakcji-nieautoryzowanych/>

w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy, nie stanowi również przesłanki do odmowy zwrotu płatnikowi kwoty nieautoryzowanej transakcji.

Mając natomiast na uwadze skalę problemu, w ocenie Rzecznika, konieczne jest rozważenie przeprowadzenia kampanii informacyjnej skierowanej do konsumentów o metodach działania cyberprzestępców.

b/ Kolejnym problemem podnoszonym w skargach klientów banków jest likwidacja oddziałów banków i bankomatów, która w szczególności dotyczy mieszkańców miasteczek i wsi.

W odczuciu skarżących takie działania banków ograniczają ich prawa konsumenckie. Podkreślają przy tym, że forma płatności gotówkowej jest nadal legalną, pełnoprawną, powszechną i akceptowaną formą dokonywania transakcji, a tego rodzaju decyzje banków powodują ich wykluczenie społeczne i finansowe. Nie zawsze bowiem, przede wszystkim z uwagi na podeszły wiek oraz niepełnosprawność, mogą się oni przemieszczać w poszukiwaniu bankomatu, czy oddziału, w którym co istotne, niejednokrotnie są zmuszeni ponieść dodatkowe koszty w postaci opłaty za wypłatę gotówki. Wskazują również, że nie każdy chce lub może korzystać z bankowości elektronicznej.

c/ Rzecznik Praw Obywatelskich odnotowuje także wzrost skarg dotyczących obsługi osób starszych. Zastrzeżenia dotyczą w szczególności praktyk sprzedażowych banków stosowanych wobec seniorów, polegających np. na ograniczaniu dostępu do produktów korzystnie oprocentowanych z uwagi na niekorzystanie z bankowości elektronicznej oraz nieetycznych (niegrzecznych) zachowań pracowników banków wobec seniorów.

d/ Odnosząc się natomiast do sytuacji obywateli Ukrainy na rynku usług bankowych, Rzecznik pragnie przekazać, że dużym problemem był drastyczny spadek wartości ukraińskiej waluty – hrywny. Sytuacja ta miała bezpośredni wpływ na sytuację ekonomiczną i godność obywateli Ukrainy. Rzecznik podjął więc decyzję o przedstawieniu tego problemu Prezesowi Narodowego Banku Polskiego i Prezesowi Rady Ministrów (V.7106.4.2022).

Z przekazanych Rzecznikowi wyjaśnień wynika, że Narodowy Bank Polski podjął we współpracy z Narodowym Bankiem Ukrainy działania, mające na celu polepszenie sytuacji dotyczącej wymiany hrywny przez obywateli Ukrainy. Na potrzeby

przybywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obywateli Ukrainy, od dnia 25 marca 2022 r. została uruchomiona wymiana hrywien ukraińskich (UAH) na polskie złote. Jak poinformowano, operacje skupu będą prowadzone w wyznaczonych oddziałach PKO Banku Polskiego na terenie całego kraju, których lista dostępna jest na stronie internetowej banku. Co istotne, od operacji skupu nie są pobierane żadne opłaty ani prowizje.

Poza tym incydentalnie, obywatele Ukrainy sygnalizują problemy dotyczące odmowy zawarcia umowy o prowadzeniu rachunku bankowego, nieuznania reklamacji przez bank w związku z dokonaniem na rachunku bankowym nieautoryzowanej transakcji, zablokowania karty Sodexo.

Szanowny Panie Prezesie,

wyrażam nadzieję, że przedstawione problemy, zidentyfikowane na podstawie skarg kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, okażą się pomocne w dalszych pracach prowadzonych przez Komisję Etyki Bankowej, działającą przy Związku Banków Polskich.

Z wyrazami szacunku,

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/