



Warszawa, 05-06-2023 r.

**BIURO  
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

**Zespół Prawa Administracyjnego  
i Gospodarczego**

**V.7224.141.2023.JF**

**Pan  
dr Jacek Bartkiewicz  
Przewodniczący  
Komisji Etyki Bankowej  
przy Związku Banków Polskich**



Szanowny Panie Przewodniczący,

Rzecznik Praw Obywatelskich, w oparciu o wpływającą do jego Biura korespondencję, pragnie sygnalizacyjnie przedstawić zagadnienie dotyczące sytuacji obywateli polskich przebywających za granicą, czy to związku z pracą, nauką, czy też posiadających pozwolenie na pobyt stały, którzy mają ograniczony dostęp do swoich środków finansowych zgromadzonych na rachunkach bankowych, założonych w bankach z siedzibą w Polsce.

Trudności te wynikają z faktu, że mieszkając za granicą nie mogą oni dokonać na odległość żadnych czynności bankowych dotyczących zmiany danych udostępnionych bankowi w celu ich weryfikacji jako właścicieli rachunków bankowych np. wprowadzenie do systemu bankowego nowego numeru telefonu, jako numeru kontaktowego, czy też zmiany cech dokumentu, pozwalającego na identyfikację osoby dokonującej transakcji, jako osoby uprawnionej do jej dokonania, bo dokument tożsamości widniejący w systemie banku utracił ważność.

Kontaktując się natomiast z bankiem drogą elektroniczną, otrzymują informację, że aby dokonać aktualizacji danych znajdujących się w systemie bankowym należy się stawić osobiście w placówce banku. Tymczasem, jak wynika ze skarg przesłanych Rzecznikowi, nie zawsze jest to możliwe, chociażby z uwagi na odległość (Stany Zjednoczone, Australia) i związane z nią koszty, stan zdrowia czy też zobowiązania zawodowe. Tytułem przykładu, pozwałam sobie przesyłać w załączeniu skargi, z których wynika m.in., że mimo zaangażowania się konsula, problemu klienta banku nie udało się rozwiązać.

Rzecznik Praw Obywatelskich rozumie, że obowiązkiem banków, szczególnie w dobie nasilających się przypadków cyberprzestępstw, jest przestrzeganie procedur, których celem jest przede wszystkim ochrona konsumenta. Jednakże zwraca się z prośbą o pochylenie się nad przedstawionym zagadnieniem i rozważenie, czy istnieje możliwość stworzenia takich mechanizmów, które pozwoliłyby obywatelom polskim, mieszkującym za granicą, na dokonywanie czynności bankowych bez konieczności osobistego stawienia się w placówce banku w Polsce.

Załączniki: 2 szt.

Z wyrazami szacunku

Piotr Mierzejewski

Dyrektor Zespołu

/-podpisano elektronicznie/