



V.7224.160.2020.JF

**Pan  
Krzysztof Pietraszkiewicz  
Prezes  
Związku Banków Polskich**

[wp@zbp.pl](mailto:wp@zbp.pl)

Wielce Szanowny Panie Prezesie,

w nawiązaniu do pisma Pana Prezesa z dnia 17 lipca 2020 r., dotyczącego prośby o przedstawienie zagadnień podnoszonych w 2019 r. przez uczestników rynku usług bankowych w skargach kierowanych do Rzecznika Praw Obywatelskich, poniżej uprzejmie przesyłam wskazane informacje.

Na wstępie pragnę podkreślić, że podobnie jak w latach poprzednich, wiodącym zagadnieniem podnoszonym w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich w 2019 r. nadal była sytuacja kredytobiorców, którzy zawarli w latach 2000 – 2011 umowę o kredyt hipoteczny waloryzowany (indeksowany/denominowany) do waluty obcej i praktyki banków stosowane wobec tej grupy kredytobiorców, z tą jednak różnicą, że w 2019 r. uwaga skarżących skupiła się na nieakceptowaniu przez banki prymatu prawa unijnego nad krajowym.

Na tle nierespektowania przez banki wykładni prawa unijnego, do BRPO wpływały skargi obywateli, którzy dokonali wcześniejszej spłaty kredytu. Przypomnieć należy, że w wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał) 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., TSUE orzekł, że „artykuł 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu

kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta”. O tych problemach ZBP był informowany uprzednio<sup>1</sup>.

Jednocześnie Rzecznik Praw Obywatelskich, dostrzegając to, jak słaba jest pozycja konsumentów, którzy wciąż doświadczają trudności ze strony banków, związanych z praktykami stojącymi w sprzeczności z dyrektywą Rady 93/13/EWG z dnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 95, dalej dyrektywa 93/13) oraz wykładnią jej przepisów zaprezentowaną w orzeczeniach TSUE, we wrześniu 2019 r. powołał Komisję Ekspertów do Spraw Konsumentów – Forum Konsumenckie. Działania Forum Konsumenckiego mają na celu identyfikację najważniejszych problemów w zakresie ochrony praw konsumentów, a także opracowywanie merytorycznych stanowisk, uwzględniających dorobek orzeczniczy TSUE w zakresie ochrony praw konsumentów<sup>2</sup>.

Dotychczas w ramach działalności Forum Konsumenckiego przygotowane zostały opracowania dotyczące najistotniejszych orzeczeń TSUE zapadłych w ostatnim czasie: Profit Credit I (C-176/17) oraz PKO Bank Polski (C-632/17), Profit Credit II (C-419/18 i C-483/18), Lexitor (C-383/18), Dziubak (C-260/18).

Ponadto działania Forum Konsumenckiego, w tym wypracowane stanowiska co do relacji zachodzącej pomiędzy orzeczeniami TSUE a koniecznością stosowania prawa Unii Europejskiej przez sądy powszechne oraz Sąd Najwyższy, stanowią zasadnicze wsparcie dla działań Rzecznika polegających na przystępowaniu do precedensowych spraw sądowych oraz wnoszeniu nadzwyczajnych środków zaskarżenia, w sprawach konsumentów przeciwko podmiotom rynku finansowego.

W związku z powyższym pragnę zauważyć, że Rzecznik Praw Obywatelskich korzystając ze swych uprawnień ustawowych i uwzględniając duże zainteresowanie wyrokiem TSUE z dnia 3 października 2019 r., w sprawie Dziubak (C-260/18), przystąpił do postępowania toczącego się przed Sądem Okręgowym w Warszawie przeciwko Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu<sup>3</sup>.

To właśnie w tej sprawie bank m. in. przedstawił stanowisko, że w przypadku uznania umowy za nieważną przez sąd, kredytobiorca powinien nie tylko zwrócić pożyczoną kwotę, ale także zapłacić za to, że z niej korzystał. Bank zaś tylko odda mu spłacone raty.

Wobec takiego stanowiska banku, w swoim piśmie procesowym Rzecznik odniósł się nie tylko do stosowania prawa unijnego, oceny nieuczciwego charakteru postanowień umowy kredytowej oraz skutków stwierdzenia abuzywności postanowienia umownego, ale również ustosunkował się co do roszczeń związanych z udostępnieniem kredytobiorcy kapitału,

---

<sup>1</sup> Pismo RPO z dnia 16 maja 2020 r., nr V.7224.49.2019.

<sup>2</sup> <https://www.rpo.gov.pl/pl/tagi/komisja-ekspert%C3%B3w-ds-konsument%C3%B3w-forum-konsumenckie>

<sup>3</sup> Pismo procesowe RPO z dnia 31 października 2019 r., nr V.510.239.2019.

podkreślając, że w oparciu o orzecznictwo TSUE żądanie banku nie tylko nie znajduje racjonalnych podstaw w przepisach prawa polskiego, ale jest bezwzględnie sprzeczne z *ratio legis* dyrektywy 93/13.

Co istotne, Sąd Okręgowy w Warszawie wyrokiem z dnia 3 stycznia 2020 r., sygn. akt XXV C 2514/19 podzielił stanowisko Rzecznika Praw Obywatelskich i stwierdził nieważność umowy o kredyt hipoteczny waloryzowany do waluty obcej.

O tym, jak duże znaczenie ma to orzeczenie dla oceny dotychczasowych działań banków wobec konsumentów może świadczyć wycofanie apelacji przez bank – mBank z siedzibą w Warszawie w postępowaniu toczącym się przed Sądem Apelacyjnym w Łodzi (sygn. akt I ACa 1058/15), do której Rzecznik Praw Obywatelskich wstąpił na prawach prokuratora. Sprawa została wszczęta jako pozew zbiorowy i trwała blisko 10 lat. Efektem wycofania apelacji przez bank jest uprawomocnienie się korzystnego dla konsumentów wyroku wydanego w pierwszej instancji przez Sąd Okręgowy w Łodzi z dnia 3 lipca 2013 r., pod sygnaturą akt: II C 1693/10, uznającego odpowiedzialność odszkodowawczą banku wobec grupy 1247 powodów za nienależyte wykonanie umowy. Sąd Apelacyjny w Łodzi w orzeczeniu z dnia 15 lipca 2020 r. (sygn. akt I ACa 1058/15) orzekł również o obowiązku poniesienia w całości kosztów postępowania przez bank, ponieważ to jego apelacja sprzed ponad sześciu lat, została cofnięta i spowodowała ich powstanie.

Wprawdzie Rzecznik ma świadomość, że bank cofając apelację na obecnym etapie, postanowił zminimalizować swoje straty wobec możliwości uznania przez Sąd Apelacyjny zawartych z konsumentami umów za nieważne, niemniej takie działanie może oznaczać, że bank ma już wiedzę, że obecne orzecznictwo zarówno unijne, jak i krajowe chroni konsumenta, a nie jak dotychczas bank.

Prowadząc działania na rzecz ochrony konsumentów korzystających z usług podmiotów rynku finansowego, Rzecznik Praw Obywatelskich uznał również za konieczne wsparcie tych kredytobiorców, wobec których został wydany nakaz zapłaty. Impulsem do podjęcia sprawy przez Rzecznika Praw Obywatelskich były wyroki Trybunału we wspomnianych już sprawach Profi Credit I, PKO Bank Polski oraz Profi Credit II, dotyczące zapewnienia kontroli abuzywności w kontekście postępowania nakazowego. Na ich podstawie Rzecznik Praw Obywatelskich zaangażował się w skargi o wznowienie postępowania zakończonego prawomocnym nakazem zapłaty wydanym w postępowaniu nakazowym.

Kwestia podstaw prawnych do wznowienia postępowania na skutek wydania orzeczenia TSUE nie znajduje wprawdzie akceptacji banków, tym niemniej Rzecznik Praw Obywatelskich stanął na stanowisku, iż w sprawach, w których sąd wydał nakaz zapłaty, którego zaskarżenie przez konsumenta okazało się nieskuteczne z powodu wad formalnych, podstawę wznowienia, zgodnie z ogólnymi przepisami postępowania cywilnego może

stanowią orzecznictwo TSUE odnoszące się do obowiązku badania z urzędu klauzul abuzywnych w postępowaniu nakazowym przeciwko konsumentowi, zgodnie z postanowieniami dyrektywy 93/13.

Podsumowując tę część niniejszego pisma należy podkreślić, iż w ocenie Rzecznika Praw Obywatelskich zaprezentowane poglądy, mające umocowanie w orzecznictwo TSUE oraz coraz częściej w orzecznictwie sądów powszechnych, stanowią istotne wzmocnienie pozycji konsumentów i instrument pozwalający na konieczne zrównoważenie ich sytuacji wobec banków, jako silniejszej i niestety nie zawsze uczciwie działającej strony obrotu.

Innym zagadnieniem sygnalizowanym przez klientów sektora bankowego jest brak zachowania standardów jakościowych przez pracowników banków w przypadku stosowania procedur dotyczących nieautoryzowanych transakcji. Prośby o interwencję dotyczą kradzieży środków z rachunku bankowego dostępnego przez Internet czy obciążenia konta karty kredytowej lub debetowej bez wiedzy klienta. Część banków bowiem nie stosuje się do regulacji unijnych (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, inaczej zwana: PSD 2) i polskich przepisów (ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych; Dz.U. z 2020 r. poz. 794), które określają nie tylko procedurę silnego uwierzytelnienia tożsamości klienta dokonującego czynności bankowej, ale również obowiązki banku, w tym termin zwrotu środków wynikających z nieautoryzowanej transakcji, zgodnie z którymi pieniądze powinny wrócić na konto klienta nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub po dniu otrzymania zgłoszenia od klienta. W praktyce oznacza to, że bank zobligowany jest najpierw niezwłocznie oddać klientowi pieniądze, a następnie – jeżeli ma podstawy, by sądzić, że klient powinien w całości lub części odpowiadać za nieautoryzowaną transakcję – dochodzić tej kwoty od klienta na przykład przed sądem. Tymczasem banki, jak wynika ze skarg, nie stosują się do tych procedur, na co zwrócił uwagę również Rzecznik Finansowy w „Analizie – Nieautoryzowane Transakcje – Zasady i Główne Problemy” (Warszawa, dnia 18 czerwca 2019 r.)<sup>4</sup>.

Z napływających do Biura Rzecznika skarg obywateli wynika również, że wciąż aktualny pozostaje problem dotyczący realizacji zwolnienia z egzekucji środków pochodzących ze świadczeń alimentacyjnych oraz świadczeń rodzinnych, dodatków rodzinnych, pielęgnacyjnych, porodowych, zasiłków dla opiekunów, świadczeń z pomocy społecznej, świadczeń integracyjnych, jak również świadczeń wychowawczych oraz świadczeń wyłączonych spod egzekucji.

Rzecznik Praw Obywatelskich otrzymuje też coraz częściej skargi od osób starszych i osób z niepełnosprawnością. W przypadku osób starszych zastrzeżenia dotyczą organizacji obsługi klienta w oddziałach banków polegającej na tym, że w pierwszej kolejności

---

<sup>4</sup> [https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Nieautoryzowane\\_trasnsakcje\\_analiza-RF\\_2019.pdf](https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Nieautoryzowane_trasnsakcje_analiza-RF_2019.pdf)

obsługiwani są klienci umówieni na podpisanie umowy kredytowej. Oznacza to, że klient chcący dokonać bieżących czynności bankowych zmuszony jest oczekiwać niejednokrotnie około trzech godzin na obsługę, co w odczuciu klientów jest zachowaniem nieetycznym.

Natomiast w przypadku osób z niepełnosprawnością skargi, mimo podejmowanych przez Komisję Etyki Bankowej aktywności na rzecz włączenia cyfrowego i finansowego oraz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i ekonomicznemu tej grupy klientów, dotyczą nieprzygotowania pracowników banku do obsługi klientów z dysfunkcją słuchu czy wzroku.

Ponadto, nadal utrzymuje się znacząca liczba skarg związanych z 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 klientów banków. Natomiast 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.

Podsumowując, wyrażam 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. Oczekiwałbym jednocześnie, że efekty pracy KEB wywrą istotny wpływ na ochronę praw obywateli i będą respektowane przez sektor bankowy.

Z wyrazami szacunku,

Maciej Taborowski

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/

*Do wiadomości:*

**Pani Agnieszka Wicha**  
Sekretarz Komisji Etyki Bankowej  
Związek Banków Polskich

[SEKRETARZKEB@ZBP.PL](mailto:SEKRETARZKEB@ZBP.PL)