



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Irena Lipowicz

Warszawa, 23.11.2015

V.7220.52.2015.EG

Pan  
Krzysztof Pietraszkiewicz  
Prezes Związku Banków Polskich  
ul. Kruczkowskiego 8  
00-380 Warszawa

*Szanowny Panie Prezesie,*

W odpowiedzi na pismo z dnia 5 stycznia 2015 r. zawierające prośbę o przedstawienie danych dotyczących liczby i charakteru skarg kierowanych do mojego Biura przez klientów banków w 2014 r., w pierwszej kolejności pragnę wyrazić zadowolenie z kontynuacji prac Komisji Etyki Bankowej nad kolejnym raportem o relacjach pomiędzy bankami i ich klientami. Wyrażam nadzieję, iż podejmowane przez Państwa działania przyczynią się do wzmocnienia ochrony praw obywateli w sektorze bankowym i jednocześnie – ze swojej strony – pragnę zapewnić o woli dalszej współpracy.

Poniżej przedstawiam informacje wynikające z analizy skarg wpływających do mojego Biura na praktyki stosowane przez podmioty z rynku bankowego i finansowego, w szczególności z uwzględnieniem zagadnień będących tematem wystąpień generalnych z ubiegłego roku.

Z przykrością muszę stwierdzić, iż nadal otrzymuję niepokojące sygnały od obywateli, którzy skarżą się na **działania banków polegające na blokowaniu dostępu do środków zgromadzonych na rachunkach ponad kwotę egzekwowanych należności**, a także na **terminowość przekazywania przez organy egzekucyjne informacji o uchyleniu zajęć egzekucyjnych**. W związku z powyższym, zwróciłam się do Prezesa Krajowej Rady Komorniczej z prośbą o przekazanie informacji na temat ewentualnych działań mających

na celu usprawnienie czynności organów egzekucyjnych w przypadku prowadzenia egzekucji z rachunku bankowego, tak aby wyeliminować istniejące nieprawidłowości<sup>1</sup>.

Odnosząc się do podniesionych zagadnień, samorząd komorniczy wyjaśnił, iż w praktyce organy dokonują zajęcia rachunków bankowych dłużnika bez wskazania numerów zajętych rachunków ze względu na brak wiedzy w tym zakresie lub wskazują, iż zajęciu podlegają „w szczególności” zidentyfikowane rachunki bankowe<sup>2</sup>. Tym samym, w ocenie Krajowej Rady Komorniczej, blokowne rachunków bankowych nie jest wynikiem wadliwego działania komorników sądowych, lecz sposobu formułowania wniosków o wszczęcie egzekucji i wskazania sposobów egzekucji przez wierzycieli.

W kwestii zaś zarzutów dotyczących braku automatycznego zwolnienia rachunku bankowego spod zajęcia, w przypadku gdy dojdzie do przekazania dochodzonej kwoty przez bank do organu egzekucyjnego, Krajowa Rada Komornicza wskazała, iż zasadniczo przepisy procedury cywilnej nie obligują komorników sądowych do podejmowania czynności zmierzających do uchylenia zajęcia rachunku bankowego. Samorząd komorniczy przyznał, iż w praktyce komornicy zawiadamiają banki o uchyleniu zajęcia, jednakże dopiero po uprawomocnieniu się postanowienia o umorzeniu postępowania lub po uprawomocnieniu się postępowania o kosztach (w przypadku zakończenia egzekucji poprzez wyegzekwowanie należności). Natomiast informacje te trafiają do banków z opóźnieniem z uwagi na to, iż strony niejednokrotnie zaskarżają ww. orzeczenia. Zdaniem samorządu komorniczego problem mógłby zostać rozwiązany poprzez uregulowanie zasad postępowania w sprawie uchylenia zajęć i doprecyzowanie momentu i podstawy dokonywania tych czynności.

Ponadto, w wystąpieniu do Krajowej Rady Komorniczej podniesiona została kwestia weryfikacji danych dłużnika w toku postępowania egzekucyjnego. Analiza skarg obywatelskich prowadzi bowiem do wniosku, iż zdarzają się **przypadki omyłkowego zajęcia rachunku bankowego osoby o tożsamyh danych co osoba zobowiązana, nie będącej jednak dłużnikiem**. Samorząd komorniczy przyznał, iż pomimo nowelizacji przepisów wprowadzających obowiązek posługiwania się numerem PESEL, NIP lub KRS lub innym numerem we właściwym rejestrze lub ewidencji, niestety odnotowano sytuacje, gdy w treści klauzuli wskazywane były błędne numery, co w konsekwencji prowadzi do zajęcia rachunku bankowego osoby trzeciej.

---

<sup>1</sup> Wystąpienie do Prezesa Krajowej Rady Komorniczej z dnia 16 lipca 2014 r. (V.512.3.2014).

<sup>2</sup> Odpowiedź Prezesa Krajowej Rady Komorniczej z dnia 6 sierpnia 2014 r. – załącznik nr 1.

Pragnę również poinformować, iż z otrzymuję niepokojące **sygnały wskazujące na brak precyzyjnych regulacji prawnych oraz odpowiedniego nadzoru nad dostępnymi w sieci platformami wymiany walut tzw. kantorami internetowymi**. Mając na uwadze, iż dynamicznie wzrasta zainteresowanie obywateli spłatą zobowiązań kredytowych za pośrednictwem kantorów internetowych, w mojej ocenie istnieje konieczność zapewnienia bezpieczeństwa i gwarancji przy realizacji wymiany walut dokonywanych za pomocą wirtualnych platform. W tej sprawie zwróciłam się do Ministerstwa Finansów, Narodowego Banku Polskiego, a także do Komisji Nadzoru Finansowego. Z aktualnie posiadanych przeze mnie informacji wynika, iż resort finansów planuje uwzględnienie w wykazie prac legislacyjnych projektu założeń *projektu ustawy o zmianie ustawy – Prawo dewizowe oraz o zmianie niektórych innych ustaw* dotyczących kompleksowego uregulowania rynku usług wymiany walut, w tym świadczonych przez kantory internetowe.

Kolejnym zagadnieniem podnoszonym przez obywateli – klientów rynku usług bankowych – była **kwestia nierównego traktowania osób starszych, w stosunku do których banki nie honorowały dowodu osobistego wystawionego na czas nieoznaczony, mimo że taki dokument jest zgodny z obowiązującym prawem**. W konsekwencji, banki odmawiały takim osobom świadczenia swoich usług. Przywołany temat był szerzej sygnalizowany w skierowanym do Państwa wystąpieniu<sup>3</sup>. Z otrzymanych wyjaśnień wynika, iż ww. nieprawidłowości spowodowane były względami technicznymi i zostały wyeliminowane poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian w systemach informatycznych.

W tym miejscu pragnę odnieść się do szeregu problemów zidentyfikowanych już w latach ubiegłych, niemniej jednak nadal aktualnych.

Analiza napływających skarg obywatelskich prowadzi do wniosku, iż wciąż pojawiają się trudności przy **identyfikacji rachunków bankowych osób zmarłych**<sup>4</sup>. Obecnie zagadnienie to jest przedmiotem prac senackich, które zakładają przygotowanie propozycji kompleksowej regulacji określającej zasady gromadzenia i dostępu do informacji o rachunkach bankowych. Projekt nowelizacji przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo Bankowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1376 – dalej: „*PrB*”) nie wpłynął jeszcze do Sejmu.

---

<sup>3</sup> Wystąpienie z dnia 23 czerwca 2014 r. (V.7220.189.2014).

<sup>4</sup> Wystąpienie z dnia 28 lutego 2014 r. (V.7220.64.2014).

Ponadto, w dalszym ciągu obywatele zwracają się do mnie w sprawie **braku respektowania kwoty wolnej od zajęcia, co prowadzi do pozbawienia dłużników minimum egzystencji przy zajęciu rachunku bankowego w toku egzekucji sądowej oraz administracyjnej**. Zgodnie z zapowiedziami Ministra Sprawiedliwości problem ten miał być rozwiązany na skutek nowelizacji art. 54 *PrB*. Z posiadanych przeze mnie informacji wynika, iż aktualnie projekt ustawy zmieniającej znajduje się w Sejmie (nr druku 2678).

Poruszana jest również tematyka dotycząca **wyłączenia banków spod kontroli prawidłowości realizacji zastosowanego środka egzekucyjnego** w oparciu o przepisy ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2014 r., poz. 1619). Przy czym, z przykrością pragnę zauważyć, iż zapewnienia ze strony Ministra Finansów co do wprowadzenia przepisów znoszących powyższe ograniczenie nie zostały dotychczas zrealizowane, co w świetle dotychczasowych ustaleń, rodzi uzasadniony niepokój.

Dodatkowo pragnę poinformować, iż w mojej opinii istotny jest **problem zapewnienia należytej ochrony konsumentów na rynku usług bankowych i ubezpieczeniowych w ramach „bancassurance”**. W wystąpieniu kierowanym do Ministra Sprawiedliwości sygnalizowałam potrzebę niezwłocznego podjęcia działań legislacyjnych zmierzających do systemowego uregulowania tej materii<sup>5</sup>. Niemniej jednak, w ocenie resortu nie istnieje potrzeba podjęcia pilnej interwencji legislacyjnej polegającej na zmianie Kodeksu cywilnego<sup>6</sup>. Dodatkowo należy wskazać, iż w czerwcu 2014 r. Komisja Nadzoru Finansowego wydała *Rekomendację U* dotyczącą dobrych praktyk w zakresie *bancassurance*, która ma spowodować poprawę jakości standardów współpracy pomiędzy bankami i zakładami ubezpieczeń przy oferowaniu klientom produktów ubezpieczeniowych przez banki oraz określeniu warunków dla stabilnego rozwoju rynku *bancassurance*.

Aktualne pozostają również **kwestie związane z trudnościami, na jakie napotykają obywatele ze strony banków w przypadku, gdy dochodzi do nieterminowej spłaty zobowiązań spowodowanych utratą płynności finansowej**. Z reguły działania banków zmierzają do wypowiedzenia umowy kredytowej i żądania natychmiastowej spłaty zadłużenia. W konsekwencji, zazwyczaj banki nie są skłonne do podejmowania działań naprawczych w przypadku osób starających się o uzyskanie dogodniejszych warunków spłaty umów kredytowych, czy też o ewentualną restrukturyzację zadłużenia. Tytułem przykładu, pragnę

---

<sup>5</sup> Wystąpienie z dnia 15 stycznia 2014 r. (V.7224.17.2014).

<sup>6</sup> Odpowiedź Ministra Sprawiedliwości z dnia 17 października 2014 r. – załącznik nr 2.

odwołać się do jednej ze spraw indywidualnych, w której obywatele zwrócili się do mnie ze skargą na działanie banku w związku z uchylaniem się od pisemnego potwierdzenia ustaleń prowadzonych w toku rozmów negocjacyjnych. Kwestią sporną było również umorzenie należnych odsetek za zwłokę. Obecnie, za Państwa pośrednictwem, monitorowane jest postępowanie reklamacyjne w tej sprawie.

Doniosłym problemem jest również **sytuacja na rynku bankowym osób starszych, a także osób z niepełnosprawnościami, w tym z dysfunkcją intelektualną.** W tym kontekście z zadowoleniem przyjąłam informację o podejmowanych przez Państwa działaniach polegających na stworzeniu zaktualizowanej i rozbudowanej *II Edycji Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami*, a także o wspólnych inicjatywach z Fundacją Integracja oraz przedsięwzięciach zmierzających do stworzenia rozwiązań systemowych mających na celu poszukiwanie najlepszych rozwiązań w zakresie dostosowania usług bankowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Niemniej jednak z docierających do mnie sygnałów wynika, iż aktualny jest **problem udzielania przez banki pożyczek lub kredytów osobom z dysfunkcją intelektualną.** Ponadto, niejednokrotnie zdarzają się **skargi dotyczące ograniczeń w dostępie do bankowych serwisów internetowych osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, m.in. z dysfunkcją wzroku i słuchu.** Wpływają również **skargi na praktyki banków polegające na nierównym traktowaniu osób korzystających z bankowości internetowej, a nie posiadających telefonu komórkowego.** W mojej ocenie takie działania mogą doprowadzić do wykluczenia cyfrowego i w konsekwencji społecznego. Jednocześnie pragnę nadmienić, iż przywołane powyżej kwestie zostały podniesione w toku naszej ubiegłorocznej współpracy.

Ponadto, utrzymuje się **znacząca liczba skarg związanych z udostępnianiem przez Biuro Informacji Kredytowej S.A. (dalej: „BIK”) informacji o zobowiązaniach przedawnionych, spornych oraz z niedopełnieniem przez banki obowiązku aktualizacji zamieszczanych informacji.** W tym miejscu pragnę wskazać, iż analiza jednej ze spraw indywidualnych, skłoniła mnie do wniesienia skargi kasacyjnej, w sprawie w której obywatel wystąpił z powództwem o ochronę dóbr osobistych naruszonych przez bank. Naruszenie dotyczyło braku aktualizacji danych o spłacie zobowiązania wobec banku, uwidocznionych w *BIK*. Sprawa została przyjęta do rozpoznania przez Sąd Najwyższy i oczekuje na rozstrzygnięcie (sygn. akt I CSK 868/14).

Jednocześnie pragnę zaakcentować, iż nadal przedmiotem skarg obywatelskich są praktyki banków polegające na dokonywaniu cesji wierzytelności na rzecz firm windykacyjnych, a także dotyczące zaciągnięcia kredytu przez osobę trzecią w wyniku przedstawienia zagubionego lub skradzionego dowodu osobistego.

Odnosząc się zaś do prośby o przekazanie danych informatyczno-statystycznych dotyczących zarejestrowanych w 2014 r. spraw z zakresu problematyki prawa bankowego, z przykrością stwierdzam, iż niestety ze względów technicznych w tym roku nie będzie możliwe ich wyodrębnienie.

Podsumowując, wyrażam nadzieję, iż przedstawione powyżej problemy natury generalnej, zidentyfikowane na podstawie skarg kierowanych do mojego Biura, okażą się pomocne w dalszych pracach prowadzonych przez Komisję Etyki Bankowej działającą przy Związku Banków Polskich.

Z poważaniem

Janusz Szypowski

Załączniki:

- 1) Odpowiedź Prezesa Krajowej Rady Komorniczej z dnia 6 sierpnia 2014 r.;
- 2) Odpowiedź Ministra Sprawiedliwości z dnia 17 października 2014 r.