



Warszawa, 23-09-2024 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7224.163.2024.BW/MK/JF

Pan

dr Tadeusz Białek

Prezes Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

SEKRETARZKEB@ZBP.PL

Szanowny Panie Prezesie

Spełniając prośbę dotyczącą udostępnienia informacji o problemach podnoszonych w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich przez klientów banków w 2023 r. oraz o wskazanie zidentyfikowanych wyzwań i tendencji pojawiających się w pierwszej połowie 2024 r, poniżej uprzejmie przesyłam wskazane informacje.

Podobnie jak w latach poprzednich, wiodącym zagadnieniem była sytuacja kredytobiorców. Znaczącą liczbę skarg stanowiły te pochodzące od wierzycieli Getin Bank S.A. w upadłości. Klienci banków skarżyli się również na procedurę załatwiania reklamacji, w szczególności w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji, dyskryminację z uwagi na wiek czy też narodowość. Szczegółowe informacje przedstawiam poniżej.

I. Sytuacja Kredytobiorców.

W tym zakresie kontynuuję swoją działalność mającą na celu zapewnienie

wsparcia konsumentom w dochodzeniu i obronie ich praw w tzw. sprawach frankowych.

Miarodajne znaczenie dla moich działań miał wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej¹ z 15 czerwca 2023 r. wydany w sprawie C-520/21, której uczestnikiem był Rzecznik Praw Obywatelskich. W wyroku tym Trybunał po raz pierwszy wypowiedział się wprost w kwestii rozliczeń między stronami po unieważnieniu umowy kredytu i uznał za sprzeczne z prawem unijnym przyznanie przedsiębiorcy uprawnienia do dochodzenia od konsumenta roszczeń wykraczających poza zwrot kapitału wypłaconego z tytułu wykonania umowy oraz poza zapłatę ustawowych odsetek za zwłokę od dnia wezwania do zapłaty.

Na kanwie spraw procedowanych przez sąd krajowy przedstawiłem swoje stanowisko co do prawidłowego stosowania wytycznych wynikających z prawa UE, a sformułowanych przez TSUE w wyżej wymienionym wyroku z 15 czerwca 2023 r. (V.511.416.2021 oraz V.510.111.2021). W mojej ocenie sposób, w jaki strony rozliczają swoje świadczenia, nie powinien wpłynąć negatywnie na skuteczność ochrony przyznanej konsumentowi na tle dyrektywy 93/13². Ponadto uznanie, że bankom przysługuje możliwość 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. Uwzględnienie takich roszczeń banków unicestwiłoby *de facto* całą linię orzeczniczą wypracowaną dotąd na tle dyrektywy 93/13 przez TSUE.

Jednym z istotnych obszarów mojej działalności było wnoszenie skarg nadzwyczajnych od orzeczeń sądów wydanych w sprawach frankowych (m.in. V.511.605.2022, V.511.641.2021, V.511.208.2023, V.511.497.2023, V.511.126.2023, V.511.184.2023, V.511.670.2022, V.511.424.2022, V.511.801.2022, V.511.720.2021). W sprawach tych zarzuciłem sądom rażące naruszenie prawa z pominięciem europejskich standardów konsumenckich, a także naruszenie przez sady zasady sprawiedliwości społecznej (art. 2 Konstytucji), podkreślając przy tym, że rolą sądów jest wyrównanie dysproporcji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Tymczasem

¹ Dalej również: TSUE lub Trybunał.

² Dyrektywa Rady 93/13/WE z 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. U.E. L. z 1993 r., L 95, s. 29, dalej: „dyrektywa 93/13”).

sądy wsparły działania banku nakierowane na wykorzystanie słabszej pozycji konsumenta, który nie był w stanie się skutecznie bronić. Analiza przedstawionych spraw wykazała, że sądy nie wypełniły w nich konstytucyjnego obowiązku zapewnienia właściwej ochrony konsumentów, jako słabszej strony stosunku prawnego. 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 przeze mnie 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. Obowiązkiem sądów w tych sprawach jest dokonanie z urzędu kontroli abuzywności postanowień zawartych w umowie kredytu, nawet bez wyraźnego żądania strony postępowania. Tymczasem sądy tym obowiązkom nie sprostały, co w konsekwencji doprowadziło do rażącego naruszenia prawa.

Część z wniesionych skarg nadzwyczajnych została już rozpoznana przez Sąd Najwyższy. W szczególności skargi nadzwyczajne wniesione w sprawach V.511.801.2022 oraz V.511.720.2021, w których Sąd Najwyższy uchylił zaskarżone orzeczenia i przekazał sprawę sądom do ponownego rozpoznania (II NSNc 362/23 oraz II NSNc 395/23.). Sąd Najwyższy podzielił stanowisko RPO co do tego, 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.

Wniosłem również na rzecz konsumentów skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 9 listopada 2022 r., sygn. VII AGa 799/20 (I CSK 1792/22) (V.510.123.2020). Sprawa ta jest doskonałym przykładem ilustrującym negatywne zjawiska i procesy zachodzące od wielu lat na polskim rynku usług finansowych w zakresie relacji między bankami i ich klientami. Relacje te cechuje częstokroć nadużywanie przez banki swojej dominującej pozycji wobec drugiej strony umowy, będącej podmiotem strukturalnie słabszym, bez względu na to, czy dany klient posiada status konsumenta. Wskazałem, że w sprawie tej występuje istotne zagadnienie prawne, którego sądy do tej pory nie rozstrzygnęły, a które może mieć

precedensowe znaczenie dla innych podobnych spraw. Sprowadza się do pytania, czy sąd powinien kontrolować abuzywność postanowień umowy także wtedy, gdy ochrona przysługująca konsumentom została w oparciu o wolę stron rozciągnięta również na inne podmioty. To istotne, ponieważ art. 385¹ Kodeksu cywilnego niezwiązanie abuzywnych klauzul umownych wiąże z posiadaniem przez stronę statusu konsumenta. Uzasadnienie zaskarżonego wyroku sądu apelacyjnego nie pozwalało na odtworzenie rozumowania, którym sąd kierował się wydając orzeczenie. Sąd bowiem jednocześnie odmówił zastosowania przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych, jak i stwierdził, że w świetle tych przepisów umowa zawarta między bankiem a kredytobiorcą była dopuszczalna. W przedmiocie nieuznania przez sąd kredytobiorcy za konsumenta zauważyłem, że przepisy chroniące konsumentów mają charakter semidyspozytywny – co oznacza, że przewidziana w nich ochrona może być wolą stron rozciągnięta także na inne podmioty.

Istotnym wsparciem na rzecz konsumentów było skierowanie przeze mnie stanowiska w związku z przedstawieniem do rozstrzygnięcia powiększonemu składowi Izby Cywilnej Sądu Najwyższego zagadnienia prawnego w sprawie III CZP 59/22 (V.510.211.2017). Zagadnienie prawne wyłoniło się na kanwie postępowania - którego uczestnikiem jest RPO - zainicjowanego skargą kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 18 grudnia 2018 r., sygn. I ACa 953/16. Wniosłem o podjęcie uchwały o następującej treści: *„W przypadku uznania za nieważną umowy kredytu udzielonego w walucie polskiej, indeksowanego do waluty obcej, spłaconego przez kredytobiorców, kwotę ewentualnego wzbogacenia kredytodawcy należy wyliczyć, uwzględniając wyłącznie nominalną wysokość rat kredytu”*. Dopuszczenie dalej idących roszczeń przedsiębiorcy, który stosował niedozwolone klauzule umowne, czyli żądania zwaloryzowanej kwoty wypłaconego kredytu, czy wynagrodzenia za okres korzystania z kapitału na mocy umowy uznanej ostatecznie za nieważną z powodu klauzul abuzywnych, godziłoby w istotę ochrony konsumenta na tle dyrektywy 93/13

Wśród innych spraw z moim udziałem, które zakończyły się wygraną konsumentów, należy wymienić sprawy procedowane przez Sąd Okręgowy w Warszawie pod sygn. XXVIII C 6389 oraz XXVIII C 11740/22 (V.511.388.2020 oraz V.511.136.2020). W sprawach tych Sąd ustalił, że umowa kredytu jest nieważna i zasądził od banku na rzecz konsumentów żadaną kwotę tytułem nienależnego świadczenia, zgodnie z żądaniem pozwu. Ponadto, w sprawie o sygn. V ACa 1342/22, której uczestnikiem był również Rzecznik, Sąd Apelacyjny w Gdańsku wyrokiem z 31

października 2023 r. zmienił zaskarżony wyrok częściowy Sądu Okręgowego w Gdańsku w ten sposób, że stwierdził nieważność umowy kredytu (V.510.39.2020).

II. Sytuacja wierzycieli Getin Noble Bank S.A. w upadłości.

Do mojego Biura napływają skargi wierzycieli Getin Noble Bank S.A. w upadłości³ dotyczące różnego rodzaju problemów związanych z aktualną sytuacją tego podmiotu. Skargi te przed ogłoszeniem upadłości (w okresie przymusowej restrukturyzacji) dotyczyły ograniczeń w korzystaniu z niektórych uprawnień przez wierzycieli banku z tytułu ustalenia nieważności umowy kredytu frankowego, przede wszystkim zaś z możliwości korzystania z zawieszenia spłaty kredytu na mocy postanowienia zabezpieczającego.

Natomiast w późniejszym okresie najpoważniejszym problemem o charakterze systemowym był sposób prowadzenia postępowania po ogłoszeniu upadłości ww. banku, w tym kwestia niewłaściwego funkcjonowania Krajowego Rejestru Zadłużonych (dalej: „KRZ”). Problem ten był już przedstawiany Ministrowi Sprawiedliwości Zbigniewowi Ziobrze w wystąpieniu z dnia 5 września 2023 r. W wystąpieniu tym sygnalizowałem problemy wierzycieli przy zgłaszaniu wierzytelności, wynikające z niedostosowania systemu teleinformatycznego do specyfiki dochodzenia roszczeń wynikających z unieważnienia umowy kredytu indeksowanego albo denominowanego we franku szwajcarskim. Podniesiona została również kwestia problemów technicznych polegających na przeciążeniu systemu w sytuacji masowego dokonywania zgłoszeń.

Wobec braku odpowiedzi na powyższe wystąpienie w ostatnim czasie ponownie zwróciłem się do Ministra Sprawiedliwości z prośbą o analizę funkcjonowania tego systemu, a także zauważonych w tym procesie nieprawidłowości.

Wiele skarg dotyczących Getin Noble Bank S.A. w upadłości ma alarmujący charakter i wynika wprost z działań tego podmiotu, w szczególności w związku z nierespektowaniem przez niego prawomocnych orzeczeń sądu ustalających nieważność umowy kredytu frankowego. Zdarza się, iż klient, który dysponuje prawomocnym orzeczeniem ustalającym nieważność umowy kredytu bankowego, jest traktowany jak dłużnik z tytułu tej umowy, wzywany do spłaty rat, informowany o

³ Postanowienie Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie, XVIII Wydział Gospodarczy z dnia 20 lipca 2023 r. o ogłoszeniu upadłości Getin Noble Bank S.A.

wpisie do rejestru długów, przy czym próbując wyjaśnić sytuację napotyka trudności komunikacyjne z bankiem. Inne zgłaszane mi problemy związane z funkcjonowaniem Getin Noble Bank S.A. w upadłości dotyczyły także: trudności komunikacyjnych z upadłym bankiem, nie realizowania przez ten podmiot postanowień zabezpieczających pozwalających na zawieszenie spłaty rat kredytu frankowego, podejmowania przez bank w upadłości działań windykacyjnych wobec osób, które żądają ustalenia nieważności kredytu frankowego, w tym poprzez wpisywanie ich danych do rejestrów dłużników. Pragnę podkreślić, że niezależnie od stanu upadłości, skoro bank jest w stanie prowadzić działania windykacyjne, należy oczekiwać, że z równie należyłą starannością dba o sprawy tych byłych kredytobiorców, którzy uzyskali pozytywne rozstrzygnięcie w kwestii ustalenia nieważności umowy kredytu frankowego lub wychodzi naprzeciw potrzebom klientów, którzy żądają respektowania ich statusu konsumenckiego w relacji z tym podmiotem.

Wobec powyższych sygnałów prowadzę postępowanie wyjaśniające, a sytuacja klientów Getin Noble Bank S.A. w upadłości jest wciąż monitorowana pod kątem ewentualnych działań generalnych.

III. Inne skargi.

1. Dyskryminacja.

Konstytucja RP w art. 32 ust. 2 stanowi, że nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny.

a. Osoby starsze.

Odnotowuję zwiększony wpływ skarg od osób starszych, w których podnoszony jest zarzut dyskryminacji z uwagi na wiek, co w konsekwencji prowadzi do ich wykluczenia finansowego.

Pragnę przypomnieć, że w piśmie z dnia 5 czerwca 2023 r. (V.7224.141.2023) przedstawiłem zagadnienie, które w szczególności dotyka osoby starsze przebywające za granicą, a które mają zamknięty dostęp do swoich oszczędności zgromadzonych na rachunkach bankowych, założonych w bankach z siedzibą w Polsce. Trudności te wynikają z faktu, że mieszkając za granicą osoby te nie mogą dokonać na odległość czynności bankowych polegających np. na zaktualizowaniu danych koniecznych do identyfikacji ich jako klienta banku - podanie nowego numeru telefonu lub wskazanie nowego dokumentu tożsamości. Natomiast podejmując próby kontaktu z bankiem,

czy to telefonicznie, czy też drogą elektroniczną, otrzymują informację, że aktualizacja danych znajdujących się w systemie bankowym może być dokonana wyłącznie osobiście w placówce banku. Nie zawsze jednak jest możliwe spełnienie tego warunku przez klienta banku, chociażby z uwagi na jego stan zdrowia, czy też odległość (Australia, Stany Zjednoczone) i związane z tym koszty podróży.

Kolejnym problemem przedstawionym Komisji Etyki Bankowej była likwidacja oddziałów banków i bankomatów, który w szczególności dotyka mieszkańców miasteczek i wsi (pismo z dnia 21.04.2023). W odczuciu skarżących takie działania sektora bankowego 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 z uwagi na podeszły wiek oraz niepełnosprawność mogą się przemieszczać w poszukiwaniu bankomatu, czy oddziału, w którym co istotne, niejednokrotnie są zmuszeni ponieść dodatkowe koszty w postaci opłaty za wypłatę gotówki.

Niepokojące są również doniesienia prasowe⁴, z których wynika, że według danych Narodowego Banku Polskiego, na koniec marca 2024 roku w Polsce działało 20 869 bankomatów, co oznacza spadek o 1200 urządzeń w porównaniu z końcem poprzedniego roku. Rozumiem, że takie działania sektora bankowego mają na celu upowszechnienie bankowości elektronicznej. Należy jednak pamiętać, że nie każdy może lub chce korzystać z bankowości elektronicznej i ma prawo wyboru co do formy zarządzania środkami finansowymi. Ze skarg bowiem wynika, że to samowykluczenie z bankowości elektronicznej jest świadome. Wpływ na tą decyzję ma przede wszystkim obawa utraty środków finansowych. Ostrzeżenia samych banków o zagrożeniach oraz kampanie informacyjne instytucji, domeną których jest ochrona interesów konsumentów korzystających z usług sektora bankowego, informujące jak ustrzec się przed niepożądanymi zdarzeniami w postaci utraty oszczędności, czy też zawarcia umowy kredytu bez zgody właściciela rachunku bankowego, w odczuciu konsumentów potwierdzają, że jest to słuszna decyzja. Dokonanie czynności bankowych tradycyjnie „w okienku kasowym banku” daje im bowiem poczucie bezpieczeństwa.

⁴ <https://www.o2.pl/biznes/bankomaty-przestaja-sie-oplacac-ich-liczba-wciaz-spada-dane-nbp-7068412339571296a>

Kolejnym zagadaniem, które dotyka osoby starsze na rynku usług bankowych, jest ograniczony dostęp do produktów oferowanych przez banki, tj. kart kredytowych, kredytów konsumenckich i hipotecznych.

Wielu seniorów, którzy mają prawo do świadczenia pieniężnego wypłacanego przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych po osiągnięciu wieku określonego w przepisach prawa (Panie 60+, Panowie 65+), nie korzysta z tego prawa i nadal kontynuuje swoją karierę zawodową. Według prognoz seniorzy będą stanowili coraz silniejszą grupę społeczną – zdrowszą i dłużej aktywną zawodowo, i dlatego nie chcą być postrzegani stereotypowo, jedynie jako adresaci kampanii edukacyjno-informacyjnych. Inaczej mówiąc, chcą nadal być pełnoprawnymi klientami instytucji finansowych z dostępem do wszystkich produktów oferowanych przez banki.

Tytułem przykładu pozwalam sobie przesłać Panu Prezesowi kopię jednej ze skarg konsumentki, której odmówiono kredytu hipotecznego właśnie z uwagi na wiek.

Oczywiście, mam świadomość, że obowiązkiem banku, wynikającym z przepisów prawa (art. 70 ust. 1 ustawy Prawo bankowe)⁵, jest konieczność weryfikowania zdolności kredytowej kredytobiorcy oraz ocena ryzyka, jakie może zaakceptować bank. Jednakże przepis ten nie wskazuje, że wiek jest tym kryterium, które ogranicza dostępność do produktu, którym w tym przypadku jest kredyt hipoteczny.

Rekomendacja T Komisji Nadzoru Finansowego *dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych*⁶ również nie wskazuje wieku, jako wyłącznego kryterium oceny zdolności kredytowej. W myśl postanowień tej *Rekomendacji*, bank przeprowadza ocenę zdolności kredytowej klienta, w ramach której wyróżnia się dwa zasadnicze obszary: analizę ilościową – polegającą na ustaleniu wysokości i stabilności źródeł spłaty zobowiązania kredytowego i analizę jakościową – polegającą na ocenie cech klienta detalicznego, które mają istotny wpływ na skłonność klienta do spłaty zaciągniętego zobowiązania kredytowego w terminach

⁵ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe; Dz. U. z 2023 r. poz. 2488.

⁶

https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/regulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/rekomendacje_dla_bankow?articleId=8522&p_id=18

określonych w umowie. Prócz analizy cech klienta (wśród których przykładowo rekomendacja wymienia wiek, stan cywilny, liczba osób pozostających na utrzymaniu, wykształcenie, staż pracy, wykonywany zawód, zajmowane stanowisko itp.), analiza cech jakościowych klienta detalicznego obejmuje m.in. analizę historii współpracy klienta detalicznego z bankiem, w tym terminowość spłat dotychczasowych zobowiązań czy korzystanie z innych produktów banku.

W świetle powyższego wydaje mi się, że uwzględniając wszystkie wytyczne, nie istnieją przeszkody, by klienci banku w wieku 60+, nie mogli w pełni korzystać z produktów oferowanych przez banki, szczególnie w sytuacji zastosowania odpowiedniego zabezpieczenia interesu finansowego zarówno banku, jak i konsumenta.

b. Cudzoziemcy.

W okresie, który jest przedmiotem zainteresowania Pana Prezesa, wzrosła liczba skarg podnosząca zarzut dyskryminacji z uwagi na narodowość (miejsce urodzenia).

Problem sygnalizowany jest przez osoby, które od lat przebywają w Polsce, legitymują się numerem ewidencyjnym PESEL, polskim dowodem osobistym oraz posiadają polski paszport i płacą podatki, którym banki odmawiają dostępu do swoich produktów z uwagi na miejsce urodzenia poza Unią Europejską – Afganistan, Barbados, Egipt, Federacja Rosyjska, Białoruś.

Jako przykład, pozwalam sobie przesłać skargę, która wpłynęła do mojego Biura, w szczególności z uwagi na uzasadnienie przekazane skarżącemu przez bank – „w przypadku nawiązywania stosunków gospodarczych z Klientem posiadającym miejsce urodzenia w państwie trzecim wysokiego ryzyka zgodę musi wyrazić kadra kierownicza wyższego szczebla, która odmówiła zawarcia z Panem umowy z powodu miejsca urodzenia w Państwach trzecich wysokiego ryzyka, czyli w Afganistanie.”

Rozumiem, że banki są zobligowane do stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu⁷ (dalej: ustawa AML), implementującej do polskiego porządku prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)

⁷ Dz.U. z 2023 r. poz. 1124

2015/849 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniającą rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012 i uchylającą dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/60/WE oraz dyrektywę Komisji 2006/70/WE (zwana dalej "dyrektywą 2015/849"), jednakże w mojej ocenie, sama narodowość (miejsce urodzenia), w przypadku posiadania obywatelstwa polskiego, nie powinna dyskredytować obywatela.

Ustawa, oprócz przepisów normujących środki bezpośrednio służące przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w celu ochrony interesu publicznego, określa ich zakres. I tak, oprócz identyfikacji klienta i weryfikacji jego tożsamości, ustawa przewiduje w art. 34 ust. 1 pkt 4 monitorowanie bieżących stosunków gospodarczych klienta, w tym:

- a) analizę transakcji przeprowadzanych w ramach stosunków gospodarczych w celu zapewnienia, że transakcje te są zgodne z wiedzą instytucji obowiązanej o kliencie, rodzaju i zakresie prowadzonej przez niego działalności oraz zgodne z ryzykiem prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanym z tym klientem,
- b) badanie źródła pochodzenia wartości majątkowych będących w dyspozycji klienta - w przypadkach uzasadnionych okolicznościami,
- c) zapewnienie, że posiadane dokumenty, dane lub informacje dotyczące stosunków gospodarczych są na bieżąco aktualizowane.

Z powyższego zatem wynika, że rezygnacja z nawiązania stosunku gospodarczego lub decyzja o rozwiązaniu stosunku gospodarczego nie może być podyktowana jedynie faktem, że podmiot należy do grupy klientów o podwyższonym ryzyku prania pieniędzy i finansowania terroryzmu (zgodnie z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego⁸), na co wskazuje również w piśmie z dnia 25 stycznia 2024 r. Generalny Inspektor Informacji Finansowej - *Komunikat nr 73 w sprawie wykluczania niektórych kategorii klientów z nawiązywania stosunków gospodarczych (derisking) oraz skarg wnoszonych do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej przez klientów instytucji obowiązanych.*

⁸ <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-issues-guidelines-challenge-unwarranted-de-risking-and>

W tym miejscu warto wspomnieć, że wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego uległy liberalizacji wobec klientów, którzy są azylantami z państw trzecich lub terytoriów o wyższym ryzyku. Oznacza to, że powołana wyżej ustawa daje instytucjom obowiązującym możliwość wyboru metod i sposobów realizacji nałożonych przez ustawę obowiązków. Każda decyzja dotycząca takiego klienta powinna zatem zostać oparta na indywidualnej analizie.

2. Nieautoryzowane transakcje.

Nieautoryzowane transakcje w ostatnich latach były dominującym tematem skarg, kierowanych do mojego Biura. W 2023 r. i na początku 2024 r. zauważam tendencję spadkową w tym zakresie. Niepokojący jest natomiast fakt, że poszkodowani są zagubieni w odzyskaniu utraconych środków finansowych. O ile po stwierdzeniu zaistnienia takiego zdarzenia na swoim rachunku bankowym, składają reklamację do banku, to w przypadku nieuznania jej przez bank, są bezradni, mimo że bank, w odpowiedzi na reklamację, wskazuje instytucje wspierające konsumenta w sporze z bankiem. Niestety, jedną z opcji dla poszkodowanego w tej sytuacji jest skierowanie wniosku do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich z prośbą o pomoc, gdy tymczasem Rzecznik Praw Obywatelskich nie jest wyszczególniony w informacji, o której mowa wyżej, jako instytucja uprawniona do rozstrzygania tego rodzaju sporów. W konsekwencji wydłuża się proces ustalenia, czy istotnie doszło do nieautoryzowanej transakcji i zwrotu utraconych środków finansowych. Nie wykluczam, że zmiana w sposobie przekazywania tego rodzaju informacji, np. poprzez zwiększenie i pogrubienie czcionki, mogłaby przyczynić się do zamiany tej tendencji.

W tym miejscu pragnę podkreślić, że powyższe problemy przedstawiam jedynie sygnalizacyjnie, bowiem zdaje sobie sprawę z tego, że dla banków priorytetem jest działanie na podstawie obowiązujących przepisów prawa i rekomendacji wydanych przez organ nadzoru, jednakże zmieniające się warunki ekonomiczne i społeczne konsumentów powinny być uwzględnione w praktykach sektora bankowego.

Wyrażam nadzieję, że przedstawione problemy, zidentyfikowane na podstawie skarg kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, będą pomocne w dalszych pracach prowadzonych przez Komisję Etyki Bankowej i zapewnić, że moim celem jest kontynuowanie inicjatyw, mających na celu ochronę praw obywatelskich w sektorze bankowym.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Załączniki: szt. 3