



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Irena LIPOWICZ

RPO-723348-V/13/JF/GM

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 22 551 77 00
Fax 22 827 64 53

Warszawa,

25. IV. 2013 ✓

Pan

Krzysztof Pietraszkiewicz

Prezes

Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

Szanowny Panie Prezesie,

W odpowiedzi na prośbę dotyczącą przedstawienia informacji odnośnie liczby i charakteru skarg kierowanych do mojego Biura przez klientów banków w 2012 r., pragnę w pierwszej kolejności wyrazić uznanie za podjęcie przez Komisję Etyki Bankowej funkcjonującej przy Związku Banków Polskich działań na rzecz opracowania raportu o relacjach pomiędzy bankami i ich klientami w latach 2011-2012. Wyrażam nadzieję, iż przedmiotowy raport spełni zakładane cele, przyczyniając się przede wszystkim do zasygnalizowania całemu sektorowi bankowemu niewłaściwych praktyk, a w dalszej perspektywie ich eliminacji oraz poprawy wzajemnych relacji instytucji bankowych z ich klientami. Jest to w mojej ocenie tym bardziej konieczne, gdyż z przykrością odnotowuję systematyczne skargi sygnalizujące występowanie w tym zakresie nieprawidłowości. Analiza przedmiotowych skarg pozwala na wyszczególnienie następujących problematyk.

Znaczna część otrzymywanych skarg zawiera zarzuty dotyczące niedochowania przez banki odpowiedniego poziomu staranności i rzetelności w zakresie obsługi klienta. W dużej mierze skargi te pochodzą od osób starszych, które podnoszą zarzut wykorzystania przez pracowników banku ich podeszłego wieku oraz niewiedzy na temat funkcjonowania rynku finansowego oraz oferowanych instrumentów finansowych. Dotyczy to w szczególności skarg związanych ze sprzedażą produktów strukturyzowanych (produktów ubezpieczeniowych o charakterze inwestycyjnym), które sprzedawane były m.in. osobom starszym. Osoby te w kierowanych do mojego Biura skargach podnosiły, że w istocie nie wyrażały chęci ponoszenia ryzyka, a oferowany produkt nie był dostosowany do ich potrzeb i oczekiwań. Ich celem była bowiem chęć dokonania inwestycji

krótkoterminowej, a pracownik celowo pomijał informację o tym, że jest to produkt długoterminowy, jak również wskazywały na brak przekazania wszystkich istotnych informacji dotyczących oferowanego produktu, kluczowych z punktu widzenia podjęcia decyzji o podpisaniu umowy.

Pragnę wskazać, iż kwestionowane praktyki pracowników banków postrzegane były przez seniorów, jako działania szczególnie nieetyczne, tym bardziej, że osoby te wielokrotnie postrzegają jednak banki, jako instytucje *quasi-publiczne*, które z tego też właśnie względu darzą większym poziomem zaufania, zwłaszcza gdy obsługiwani są przez osoby będące „doradcami klienta”, co może sugerować działanie przede wszystkim w interesie danej osoby, a nie w interesie banku.

Przedmiotowe skargi świadczą o trwającym w dalszym ciągu, a sygnalizowanym już w latach ubiegłych¹ problemie agresywnej polityki sprzedażowej i brakiem rzetelnego informowania klientów, przez pracowników banku, o istocie oferowanego produktu, jego prawnych cechach oraz ryzyku i korzyściach związanych z zawarciem danej umowy. Pragnę zwrócić uwagę, iż problem ten podniosłam ponownie m.in. w wystąpieniu z dnia 13 listopada 2012 r., skierowanym do Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego (RPO-711390), który w odpowiedzi z dnia 21 lutego 2013 r., wskazał m.in. iż zasadnicze źródło problemów związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych o charakterze inwestycyjnym związane jest z oferowaniem skomplikowanych produktów inwestycyjnych bez względu na ocenę charakterystyki indywidualnych potrzeb i możliwości klientów (*misselling*). Ponadto, KNF zwróciła uwagę także na inne problemy, w tym na łączenie przez banki roli ubezpieczającego z wykonywaniem czynności odpowiadających pośrednictwu ubezpieczeniowemu, odnoszące się do przypadków, w których dystrybucja produktu ubezpieczeniowego ma miejsce poprzez przystąpienie do ubezpieczenia grupowego. Jako nieakceptowalny należy uznać stan, skutkujący w istocie znacznym obniżeniem na rynku finansowym poziomu ochrony konsumentów, gdy pomimo -jak wskazano w odpowiedzi, cytując: „pobierania przez pośredniczące *de facto* banki prowizji (o niekiedy bardzo znacznej wysokości) z tytułu pozyskiwania klientów oraz „obsługi” umów ubezpieczenia nie ponoszą one praktycznie żadnej odpowiedzialności wobec ubezpieczonych, nie wykonują względem nich obowiązków informacyjnych takich jak pośrednicy ubezpieczeniowi i nie mają obowiązku zagwarantowania obsługi przez odpowiednio wykwalifikowany personel”.

¹ Problem podniesiony m.in. w wystąpieniu z dnia 13 stycznia 2009 r., RPO-600592/VI/08, skierowanym do Komisji Nadzoru Finansowego, która w odpowiedzi z dnia 25 lutego 2009 r., nr: DPP/023/82/2/09, wskazała m.in., iż kwestie tzw. „polis lokacyjnych” były już przedmiotem zainteresowania Komisji, a efektem przeprowadzonej analizy praktyki rynkowej w tym zakresie było m.in. wystosowanie przez KNF pism m.in. do Związku Banków Polskich.

Następnie, w mojej ocenie, za nadal aktualną należy uznać potrzebę stworzenia przyjaznych osobom starszym placówek i oddziałów banków. Pragnę przypomnieć, iż przedmiotowa kwestia została poruszona w trakcie debaty zorganizowanej przeze mnie w dniu 23 stycznia 2012 r., poświęconej osobom starszym - „Osoby starsze na rynku usług bankowych”, podczas której postulowano m.in. umożliwienie klientom w podeszłym wieku skorzystanie w banku z szatni czy toalety. Niestety, z przykrością stwierdzam, iż nadal otrzymuję skargi, w których osoby starsze podnoszą ograniczenia wynikające z braku możliwości skorzystania w banku np. z toalety, co jest przez nich odczuwane, jako zdarzenie upokarzające i naruszające ich godność osobistą.

W trakcie wspomnianej debaty podkreślano także potrzebę podejmowania działań zapobiegających wykluczeniu seniorów z życia finansowego, a w dalszej perspektywie z życia społecznego. Zakres wskazanych w tej materii inicjatyw w dalszym ciągu pozostaje szeroki i trudno sprecyzować wszystkie potrzebne działania, niemniej jednak za jedno z podstawowych można w mojej ocenie uznać: zmianę Języka" tekstów dokumentów bankowych, w szczególności umów, cechującego się wysokim stopniem skomplikowania, brakiem przejrzystości, czy zbyt małym drukiem; zwiększenie dostępności lokali do obsługi osób starszych i poprawę jakości ich obsługi; podejmowanie działań na rzecz zwiększenia dostępności sieci placówek bankowych i bankomatów poza dużymi aglomeracjami, w tym dostosowanie bankomatów do potrzeb osób starszych; przeciwdziałanie nieetycznym zachowaniom personelu, w tym przekazywaniu nierzetelnych i niepełnych informacji na etapie prezentacji oferty, jak również sytuacjom mogącym być zdarzeniami odbieranymi przez osoby starsze, jako dyskryminujące, czy naruszające godność.

Powyższe uwagi pragnę odnieść także do budowania relacji banków z osobami niepełnosprawnymi. Uwagi w tym zakresie były już przedmiotem mojej korespondencji skierowanej do Związku Banków Polskich przy okazji informacji o podjęciu prac nad opracowaniem Rekomendacji w sprawie obsługi osób niepełnosprawnych.

Innym problemem sygnalizowanym przez wnioskodawców jest brak jednolitej procedury postępowania w przypadku śmierci konsumenta i wpływ tego zdarzenia na zawarte umowy rachunku bankowego lub kredytu konsumenckiego oraz sytuacja spadkobierców zmarłego klienta banku. Z chwilą uzyskania informacji o śmierci kredytobiorcy:

- niektóre banki zaprzestają naliczania oprocentowania umownego określonego w umowie o prowadzeniu rachunku bankowego i przenoszą zgromadzone środki pieniężne na nieoprocentowany rachunek (środki te stają się nieoprocentowanym depozytem);
- większość banków nie zaprzestaje naliczania oprocentowania i nie zmienia sposobu oprocentowania kredytu;

- nieliczne banki zawieszają naliczanie oprocentowania do czasu uprawomocnienia się postanowienia o nabyciu spadku przez spadkobierców lub do czasu upływu terminu bezskutecznego wezwania spadkobierców do spłaty odziedziczonego obowiązania;
- jeszcze inne naliczają oprocentowanie ustawowe lub uznają całe zobowiązanie kredytowe za natychmiast wymagalne i od tych środków naliczają oprocentowanie maksymalne.

Brak jednolitych zasad działania banków w tym zakresie budzi zastrzeżenia spadkobierców. Śmierć spadkodawcy nie powinna mieć negatywnego wpływu na kapitał zgromadzony przez niego na rachunku bankowym, a spadkobiercy niejednokrotnie nie mają w ogóle świadomości istnienia długu.

Pragnę następnie przedstawić skargi związane ze sprzedażą przez banki długów firmom windykacyjnym.

W pierwszej kolejności z przykrością odnotowuję fakt otrzymywania skarg od obywateli, którzy w ogóle nie są faktycznymi dłużnikami banku, a jednak wskutek sprzedaży długu narażeni zostają na postępowanie windykacyjne, a niejednokrotnie także postępowanie egzekucyjne (dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy w sprawie uprawomocni się wydany w postępowaniu elektronicznym nakaz zapłaty, uznany za skutecznie doręczony w trybie doręczenia zastępczego, a pozwany nie skorzysta - często w sposób niezawiniony - z przysługujących środków ochrony prawnej). Powyższe sytuacje związane są w szczególności z przypadkami zawarcia umów z bankiem na podstawie skradzionych dokumentów bądź wskutek sfałszowania podpisu, mimo że pracownik banku ma obowiązek dokonać rzetelnej weryfikacji dokumentów potencjalnego kredytobiorcy. Zdarza się, iż zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa organów ścigania pozwala na ustalenie sprawcy, jednakże nawet ta okoliczność wielokrotnie nie ma wpływu na sytuację osoby poszkodowanej, której rzekomy dług zostaje przykładowo sprzedany firmie windykacyjnej. W jednej z otrzymanych skarg Wnioskodawca przedstawił sprawę, w której pomimo wiedzy banku o wyłudzeniu kredytu przez inną osobę (w sprawie zapadł prawomocny wyrok skazujący za doprowadzenie do niekorzystnego rozporządzenia mieniem na szkodę banku), po upływie 12 lat od zakończenia sprawy karnej, Wnioskodawca otrzymał zawiadomienie komornika sądowego o zajęciu wynagrodzenia za pracę, gdyż wcześniej bank sprzedał w/w wierzytelność firmie windykacyjnej, która w elektronicznym postępowaniu upominawczym uzyskała tytuł wykonawczy, na podstawie którego wszczęła następnie postępowanie egzekucyjne.

Następnie, znaczna ilość skarg obywateli stanowi prośbę o udzielenie pomocy w uzyskaniu dogodniejszych warunków spłaty zadłużenia. Wielokrotnie wnioskodawcy podnoszą że ich samodzielne starania w bankach o zmianę warunków spłaty, rozłożenie spłaty w dłuższym czasie

bądź na niższe raty, czy prośby o okresowe zawieszenie obowiązku spłaty zadłużenia, nie przynoszą żadnych rezultatów. Jednocześnie w kierowanych do mojego Biura listach wnioskodawcy często przedstawiają swoją aktualną sytuację w sposób bardzo dramatyczny, podkreślając, iż chwilowy brak możliwości spłaty zadłużenia, zgodnie z ustalonymi wcześniej warunkami, nie jest przez nich zawiniony, wynika wielokrotnie ze zdarzeń losowych - przede wszystkim choroby lub utraty pracy.

Nie kwestionuję uprawnień wierzyciela do dochodzenia przynależnych mu roszczeń, jak również obowiązku przestrzegania i wypełniania obowiązków wynikających z zawartych umów (*pacta sunt servanda*), aczkolwiek warto również pamiętać o jednej z fundamentalnych klauzul prawa cywilnego, zgodnie z którą nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny z zasadami współżycia społecznego (art. 5 Kodeksu cywilnego).

W kontekście sytuacji osób, które często z przyczyn niezawinionych i z powodu okoliczności niemożliwych do przewidzenia tracą płynność finansową pożądanym byłoby korzystanie w większym stopniu przez banki z możliwości zmiany warunków spłaty zadłużenia, wprowadzenie w tego rodzaju przypadkach swoistego programu naprawczego, umożliwiającego dłużnikowi spłatę zadłużenia z uwzględnieniem okoliczności jego indywidualnej sprawy, w tym specyfiki zaistniałej sytuacji życiowej. Wydaje się, iż w wielu przypadkach bardziej elastyczne podejście banku do klienta, który stracił płynność finansową - korzystanie ze swoistych programów naprawczych, chociażby w miejsce sprzedaży tych długów firmom windykacyjnym - mogłoby przyczynić się do uchronienia przed dodatkowymi kosztami (wynikającymi przykładowo z odsetek karnych, czy z kosztów wszczętego postępowania windykacyjnego) lub przed pułapką tzw. pętli kredytowej - wielokrotnie osoby te zmuszone są bowiem korzystać ostatecznie z usług instytucji parabankowych, co wiąże się jednocześnie z coraz wyższymi kosztami i odsetkami, prowadząc w dalszej perspektywie do pętli zadłużenia i faktycznego bankructwa.

Jak wynika z otrzymywanych skarg dla wielu obywateli spłata zaciągniętego zadłużenia ma m.in. wymiar etyczny, a osoby te oczekują jedynie większego zrozumienia ze strony wierzyciela, w sytuacji, gdy z przyczyn losowych nie mogą chwilowo regulować swoich zobowiązań.

Kolejnym istotnym problemem wynikającym z analizy otrzymywanych skarg jest przywilej egzekucyjny banków, które na wniosek organu egzekucyjnego mają obowiązek dokonać zajęcia zgromadzonych na rachunku bankowym środków. Wielokrotnie otrzymuję skargi, w których wnioskodawcy - zarówno osoby prywatne, ale także przedsiębiorcy, w tym osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - podnoszą iż skutek wszczętej wobec nich egzekucji, często dotyczącej niskich kwot (przykładowo wynikających z niezapłaconych mandatów),

następuje blokada wszystkich posiadanych przez nich kont bankowych. W tego rodzaju sytuacjach iluzoryczna staje się ochrona wynikająca z art. 54 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r., poz. 1376 ze zm.), zgodnie z którym środki pieniężne znajdujące się na rachunkach oszczędnościowych, rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz na rachunkach terminowych lokat oszczędnościowych jednej osoby, niezależnie od liczby zawartych umów, są wolne od zajęcia na podstawie sądowego lub administracyjnego tytułu wykonawczego do wysokości trzykrotnego przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za okres bezpośrednio poprzedzający dzień wystawienia tytułu wykonawczego.

Upowszechnienie formy gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych i rozliczanie się z innymi osobami za ich pośrednictwem, powoduje, że wpływające na rachunek kwoty z różnych tytułów, nawet tych wyłączonych spod egzekucji, w wyniku zajęcia prowadzonego przez bank na wniosek organu egzekucyjnego stają się niedostępne. Sytuacja, w której obywatel zostaje pozbawiony minimum egzystencji jest z kolei, w mojej ocenie, niedopuszczalna i sprzeczna z obowiązkiem poszanowania i ochrony godności człowieka.

Zasygnalizowania wymaga następnie problem dotyczący procedur reklamacyjnych. Z otrzymywanych skarg obywateli wynika, że każdy bank ma inną procedurę reklamacyjną o której jednak klienci nie posiadają wystarczającej wiedzy. Przeważająca liczba spraw mogłaby zostać załatwiona właśnie na etapie reklamacji, gdyby klient miał świadomość, że posiada prawo do jej złożenia. Komisja Nadzoru Finansowego uchwałą z dnia 10 maja 2011 r. określiła wprawdzie „Zasady rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe”, to jednak liczba listów i skarg wpływająca do mojego Biura, nakazuje wyrazić wątpliwość, czy banki w pełni respektują postanowienia zawarte w tych zasadach. W szczególności zastrzeżenia kierowane są do banków, które umożliwiają złożenie skargi w drodze elektronicznej bądź na infolinii. Forma taka nie daje klientom poczucia „doręczenia” skargi. Ponadto, pracownicy obsługujący infolinię, w ocenie skarżących, nie posiadają wystarczającej wiedzy, a udzielane informacje nie są pomocne w załatwieniu problemu.

Tytułem ostatniej uwagi pragnę zwrócić uwagę na fakt, iż zaostrenie polityki kredytowej w obszarze kredytów konsumenckich spowodowało, że wielu konsumentów nie ma możliwości korzystania z kredytów udzielanych przez banki, a tym samym korzysta wielokrotnie z usług prywatnych firm pożyczkowych, których działalność oceniana jest negatywnie, w szczególności w zakresie wysokości stosowego oprocentowania, przybierającego w niektórych przypadkach formę zakazanej lichwy, oraz w zakresie obciążania pożyczkobiorcy dodatkowymi

kosztami. Działalność tego rodzaju podmiotów nie podlega nadzorowi i często odbiega od obowiązujących na rynku usług finansowych standardów i przepisów prawa.

Zdaję sobie sprawę, że działalność tych firm pozostaje poza oddziaływaniem Związku Banków Polskich, jednakże głos przedstawicieli środowiska bankowego jest w tym zakresie również cenny i może przyczynić się do stworzenia odpowiednich ram nadzoru oraz zapewnienia nieprofesjonalnym uczestnikom rynku finansowego, nie tylko w sektorze bankowym, odpowiedniego poziomu ochrony i poczucia bezpieczeństwa.

Jednocześnie, zgodnie z prośbą przekazuję Panu Prezesowi dane informacyjno - statystyczne dotyczące zarejestrowanych w 2012 r., spraw z zakresu szeroko rozumianej problematyki prawa bankowego. W przedmiotowym okresie do mojego Biura wpłynęło 496 spraw z w/w problematyką w tym:

- 135 spraw dotyczących Prawa bankowego,
- 187 spraw dotyczących kredytów bankowych i depozytów,
- 21 spraw dotyczących oprocentowania kredytów i depozytów (w tym wkładów terminowych),
- 13 spraw dotyczących bankowych gwarancji kredytowych, kredytów hipotecznych, rejestru zastawów, poręczeń,
- 7 spraw dotyczących ugód bankowych,
- 79 spraw dotyczących odpowiedzialności poręczycieli i egzekucji należności,
- 49 spraw dotyczących działalności parabankowej,
- 5 spraw dotyczących Komisji Nadzoru Finansowego.

Powyższe uwagi, spostrzeżenia oraz dane informacyjno - statystyczne przedstawiam Panu Prezesowi, zgodnie z art. 17a ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r., Nr 14, poz. 147 ze zm.). Wyrażam przy tym nadzieję, iż okażą się one przydatne w dalszych działaniach Związku Banków Polskich, nakierowanych na rzecz poprawy relacji pomiędzy bankami i ich klientami. Jednocześnie uprzejmie proszę o poinformowanie mnie, jakie działania zostaną podjęte w celu rozwiązania zasygnalizowanych powyżej problemów.

Łęca poruchowena
Tena Jijow