

doktor nauk prawnych, adiunkt w Katedrze Prawa Finansowego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego, autorka licznych publikacji naukowych z zakresu prawa bankowego, prawa usług finansowych, ze szczególnym uwzględnieniem ochrony klienta (zwłaszcza konsumenta), a także prawa rynku finansowego, zwłaszcza dotyczących problematyki nadzoru nad rynkiem finansowym

# Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych i ich znaczenie w działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego

## Uwagi ogólne

W ostatnim czasie wzrosło znaczenie samoregulacji w sektorze bankowym, zwłaszcza w relacjach umownych nawiązywanych przez banki z klientami (kontrahentami), a przede wszystkim konsumentami. Dla zapewnienia efektywnej i skutecznej ochrony klientom, zwłaszcza konsumentom, na rynku usług bankowych, jako najbardziej rozwiniętego sektora rynku usług finansowych, istotne jest także, poza regulacjami prawnymi dotyczącymi tej ochrony (tzw. normami prawa materialnego<sup>1</sup>), prowadzenie przez sektor bankowy odpowiedniej polityki prokonsumentckiej, będącej gwarancją uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w tym sektorze. Przejawem tego są regulacje stwarzane oddolnie z inicjatywy samych instytucji finansowych, w tym banków, w postaci tzw. zasad dobrych praktyk. Banki nie mogą być bowiem postrzegane jako instytucje wrogie konsumentom i powinny same uruchamiać mechanizmy, które będą eliminować uciążliwe dla konsumentów nieuczciwe praktyki rynkowe. Poza tym bank jest instytucją zaufania

---

<sup>1</sup> Problematyka ta jednak nie będzie w niniejszym opracowaniu poruszana, z uwagi na brzmienie tematu i ograniczone jego ramy, ale także z uwagi na obszerny zakres zagadnień mieszczących się w tym nurcie badawczym i tym samym brak możliwości prezentacji tych niezwykle ważnych zagadnień. Zob. szerzej na ten temat w odniesieniu do rynku usług bankowych m.in.: *J. Pisuliński*, Niedozwolone klauzule umowne w obrocie bankowym na wybranych przykładach, *Pr. Bank.* 2005, Nr 6; *E. Rutkowska*, Niedozwolone klauzule umowne w bankowym obrocie konsumentckim, *Pr. Bank.* 2002, Nr 7–8; *taż*, Ochrona prawna klienta w sferze bankowości detalicznej (regulacje prokonsumentckie), *Pr. Bank.* 2003, Nr 4; *E. Rutkowska, M. Sieradzka*, Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez banki wobec kredytobiorców-konsumentów, cz. I, *Pr. Bank.* 2008, Nr 2; cz. II, *Pr. Bank.* 2008, Nr 3; *E. Rutkowska-Tomaszewska*, Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich, Warszawa 2009; *P. Mikłaszewicz*, Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej, Warszawa 2008; *B. Gnela*, Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne, Warszawa 2007, s. 336 i n.

publicznego, która nie powinna wykorzystywać w relacjach z klientem swojej przewagi jako profesjonalny uczestnik rynku usług finansowych.

Na szczególną uwagę w dziedzinie bankowych stosunków obligacyjnych zasługują reguły deontologii zawodowej w postaci regulacji ogólnych – przede wszystkim: Zasad Dobrej Praktyki Bankowej<sup>2</sup> (dalej: ZDPB) i Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego<sup>3</sup> (dalej: KDPRF) wspólnych dla wszystkich uczestników rynku finansowego oraz regulacji szczegółowych dotyczących pewnych kategorii usług bankowych – przede wszystkim: Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi<sup>4</sup> oraz Rekomendacji Związku Banków Polskich dotyczącej dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym<sup>5</sup>.

## Pojęcie kodeksów dobrych praktyk

W ustawodawstwie polskim nie było dotychczas definicji legalnej pojęcia „kodeks dobrych praktyk”. Została ona wprowadzona ustawą z 23.8.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym<sup>6</sup>. Zgodnie z art. 2 pkt 5 PNPRU, kodeks dobrych praktyk to zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych.

Ustawodawca w uzasadnieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym uznał, że dobrowolność tworzenia i przestrzegania pewnych norm postępowania wskazuje, że kodeksy dobrych praktyk są instrumentami o charakterze samoregulacyjnym.

Samoregulacja (*soft-regulatory system* – SRO) jest często określana jako „miękkie prawo” (*soft law*) – zarówno bowiem źródło powstania kodeksów postępowania, jak również ich stosowanie i kontrola przestrzegania oparta jest na dobrowolnym przyjęciu przez przedsiębiorców. Kodeksy dobrych praktyk są normami postępowania o charakterze pozaprawnym (ich źródłem nie są przepisy prawne), którym jednak przyznano znaczenie prawne w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom. Istota samodyscypliny polega, z jednej strony, na dobrowolnym przyjęciu określonych zasad postępowania (samoregulacja), z drugiej zaś – na zbudowaniu odpowiedniego systemu zapewniającego ich przestrzeganie (samokontrola).

<sup>2</sup> Najbardziej aktualna wersja Zasad Dobrej Praktyki Bankowej stanowi załącznik Nr 1 do uchwały Nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 22.4.2010 r., tekst dostępny na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl). Uwzględnia ona normy zawarte w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

<sup>3</sup> Komunikat Komisji Nadzoru Finansowego z 13.3.2008 r. w sprawie ogłoszenia Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego wraz z tekstem Kanonu; dostępny na stronie [www.knrf.gov.pl](http://www.knrf.gov.pl).

<sup>4</sup> Przyjęta przez Komitet ds. Kredytu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich 25.2.2009 r.; dostępna na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

<sup>5</sup> Została przyjęta przez Zarząd Związku Banków Polskich na posiedzeniu 12.8.2009 r.; dostępna na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

<sup>6</sup> Dz.U. Nr 171, poz. 1206; dalej: PNPRU.

Więcej informacji na stronie wydawcy

<http://www.ksiegarnia.beck.pl/adr-arbitraz-i-mediacja/id3398,ADR-Arbitraz-i-Mediacja-kwartalnik.-Prenumerata-2010.html>