

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.

Kodeksy dobrych praktyk przyjmują różne nazwy, np. kodeks postępowania, kodeks deontologiczny, kodeks etyczny. Ich swoistość wynika z tego, że stanowią one przeciwwagę dla mechanizmów regulacji prawnych ograniczających swobodę działania przedsiębiorców na rynku. Ograniczenia zawarte natomiast w kodeksach postępowania wprowadzane są dobrowolnie przez samych zainteresowanych przedsiębiorców, którzy są sygnatariuszami reguł postępowania w nich zawartych, dokonywanych przez zrzeszające się organizacje, związki zawodowe lub branżowe.

## Zasady Dobrej Praktyki Bankowej

Podstawowe znaczenie w dziedzinie bankowych stosunków obligacyjnych mają reguły deontologii zawodowej w postaci tzw. Zasad Dobrej Praktyki Bankowej<sup>7</sup>, a wśród nich postanowienia zawarte w rozdziałach: II – Zasady postępowania banków w stosunkach z klientami, IV – Zasady reklamy, VI – Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami klientów.

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej stanowią zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, odnoszących się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za pośrednictwem których banki wykonują czynności bankowe. Instytucje zaufania publicznego, do jakich należą banki, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w ZDPB oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, wcześniej niż było to w regulacjach konsumencjckich, podkreślały konieczność przekazywania informacji w sposób jasny, zrozumiały, co stało się zasadniczą ideą ochrony konsumenta – ochroną przez informację – właściwie poinformowany konsument o transakcji, zwłaszcza w zakresie usług finansowych, w tym bankowych, może w miarę świadomie podjąć decyzję. Bank powinien informować klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między poszczególnymi oferowanymi usługami, ze wskazaniem korzyści, które dana usługa gwarantuje, oraz związanych z nią ryzykach. Zasady działania banku w stosunkach z klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów powinny być formułowane w sposób precyzyjny i zrozumiały.

Zgodnie z postanowieniami ZDPB, akcje reklamowe banków powinny rzetelnie informować klientów o prowadzonej działalności. Banki, informując o rodzajach i warunkach świadczonych usług, powinny zapewnić klientowi pełną i rzetelną informację, w tym o możliwościach uzyskania dodatkowych korzyści oraz o kosztach i ryzykach związanych z poszczególnymi oferowanymi usługami, umożliwiając klientowi dokonanie właściwego

---

<sup>7</sup> Zob. szerzej uwagi dotyczące ich znaczenia: P. Zapadka, Dobre Praktyki Rynku Finansowego – wybrane aspekty, Pr. Bank. 2007, Nr 7–8; M. Bączyk, [w:] S. Włodyka (red.), Prawo umów handlowych, Warszawa 2006; A. Mokrysz-Olszyńska, Rola kodeksów dobrych praktyk w ochronie konsumenta, [w:] C. Banasiński (red.), Ochrona konkurencji i konsumenta (studia prawno-ekonomiczne), Warszawa 2005; A. Roter, Zasady dobrych praktyk na rynku Consumer finance w Polsce, [w:] Edukacja konsumencka – cele, instrumenty, dobre praktyki, Warszawa 2006.

wyboru. Ocena usług oferowanych przez banki należy do klientów, w związku z tym banki w reklamach nie powinny odnosić się do ofert innych banków ani kreować negatywnych wizerunków konkurentów. Banki w swoich reklamach nie powinny poddawać w wątpliwość solidności innych banków ani oceniać ich działalności.

Banki powinny zapewnić w miejscach obsługi dostępnych dla klientów informacje o obowiązujących procedurach składania skarg i/lub reklamacji, wskazując w szczególności możliwe sposoby i/lub miejsca ich składania. Po otrzymaniu skargi bądź reklamacji klienta, powinny go poinformować o tym fakcie, podając, o ile to możliwe na tym etapie, przewidywany termin jej rozpatrzenia oraz jednostkę banku zobowiązaną do udzielenia odpowiedzi. Skargi na działalność banku, składane przez klientów, powinny być rozpatrywane rzetelnie i w możliwie najkrótszych terminach. Maksymalny termin udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 30 dni, a w szczególnie złożonych sprawach – 90 dni.

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej podkreślają polubowny sposób załatwiania sporów jakie mogą powstać między bankami a ich klientami, wskazując, że banki powinny przedkładać terminowo wymagane dokumenty i niezbędne wyjaśnienia Arbitrowi Bankowemu<sup>8</sup>, w przypadku skierowania wniosku przez klienta do Arbitra Bankowego. Natomiast w sytuacji spraw wykraczających poza właściwość bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z klientem, powinny informować o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy (Związek Banków Polskich) oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.

Warto zaznaczyć, że Zasady Dobrej Praktyki Bankowej jako gwarancja uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w dziedzinie usług bankowych, podkreślają, że banki nie mogą wykorzystywać swojego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów, a w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta powinny działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów. Wskazują także, że relacje z klientami oparte mają być na więzach szczególnego zaufania, co wymaga od banków rzetelności, należytej staranności, przejrzystości bankowych stosunków obligacyjnych.

## Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego zwraca uwagę na istotne dla funkcjonowania rynku finansowego zasady, stanowiąc, że jest on wspólnym dobrem wszystkich

---

<sup>8</sup> Instytucja prowadząca postępowanie pozasądowe dla konsumentów – klientów banków powołana została przez Związek Banków Polskich podczas XII Walnego Zgromadzenia ZBP 9.5.2001 r., kiedy to uchwalono Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego; obecnie Załącznik do uchwały Nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z 26.4.2006 r. – Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego; szerzej na temat roli, jaką w aspekcie sporów między bankami a konsumentami odgrywa arbiter, zob. m.in.: *K. Marczyńska*, Stosunki między bankiem a klientem na tle skarg klientów do Arbitra Bankowego, *Pr. Bank.* 2005, Nr 6; *A. Myczkowska*, Rozstrzyganie sporów między instytucjami a klientami. Arbiter zamiast sądu, *Rzeczp.* z 22.1.2002 r., Nr 18; *N. Jeziolowicz*, Pozasądowe postępowanie rozjemcze dla indywidualnych klientów banków, *Bank* 2001, Nr 3; *E. Rutkowska*, Pozasądowe postępowanie rozjemcze dla klientów banku – Bankowy Arbitraż Konsumencki, *Pr. Bank.* 2002, Nr 3, s. 41–47.

jego uczestników – instytucji finansowych oferujących produkty lub usługi finansowe, a także ich klientów oraz innych instytucji i organizacji na nim działających. Podstawą zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku jest etyczny wymiar działań instytucji finansowych świadczących usługi finansowe na rzecz klientów. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego artykułuje podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające instytucjom finansowym, a wszystkie zasady Kanonu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Kanon pozostawia instytucjom finansowym oraz ich organizacjom samorządowym swobodę kształtowania i ocenę stosowania standardów etycznych w zgodzie ze specyfiką poszczególnych sektorów rynku i różnych rozwiązań organizacyjnych, a także z ich dorobkiem w tworzeniu i doskonaleniu zasad dobrych praktyk.

Kanon podkreśla, że instytucja finansowa ma działać uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywać swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu. Powinna dążyć do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dążyć do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów, do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów.

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, podobnie jak ZDPB, wskazuje na konieczność ochrony klienta przez zapewnienie mu jasnej i rzetelnej informacji o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.

Instytucja finansowa, prowadząc działalność reklamową, kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka związanego z możliwymi do osiągnięcia korzyściami.

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego podkreśla konieczność dążenia do rozwiązywania wzajemnych sporów, na drodze mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygnięcia.

Instytucje finansowe, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę zawodową i tajemnicę handlową, współdziałają w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego oraz, w miarę możliwości, w eliminowaniu z praktyki gospodarczej zjawisk utrudniających rozwój rynku finansowego, w szczególności działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych z zasadami określonymi w Kanonie.

Instytucja finansowa, która przyjęła Kanon do stosowania, dba o to, by wszyscy jej pracownicy oraz inne osoby występujące w jej imieniu zapoznały się z Kanonem i stosowały się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną jego treść.

## Dobre praktyki na rynku *bancassurance*<sup>9</sup> w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi

Od listopada 2009 r. została wdrożona Rekomendacja Dobrych Praktyk *Bancassurance*<sup>10</sup> (Rekomendacja dobrych praktyk w zakresie sprzedaży ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi).

Bezpośrednim impulsem do podjęcia prac nad dobrymi praktykami na rynku *bancassurance* był opublikowany w grudniu 2007 r. raport Rzecznika Ubezpieczonych na temat podstawowych problemów polskiego rynku *bancassurance*. W dokumencie tym przedstawiono, na podstawie skarg klientów napływających do Rzecznika, zastrzeżenia do niektórych działań banków zajmujących się dystrybucją produktów ubezpieczeniowych<sup>11</sup>. Zgodnie z Rekomendacją, banki powinny dążyć do tego, by ochrona ubezpieczeniowa uwzględniała charakter oraz istotne cechy produktu bankowego, a także ewentualne potrzeby klientów wynikające z ich zobowiązań wobec banków. Banki, które negocjują z ubezpieczycielami umowy ubezpieczeniowe, mają działać w interesie swoich klientów. Tym samym, powinny monitorować liczbę i uzasadnienia odmowy wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych. Mają także klientom udzielać pomocy w procesie zgłaszania roszczeń.

Celem Rekomendacji jest określenie dobrych praktyk w relacji bank–klient na polskim rynku *bancassurance*. Jej zakres przedmiotowy obejmuje grupowe umowy ubezpieczenia oferowane klientom banku, w których bank występuje jako ubezpieczający, a więc odnosi się do sytuacji regulowanej w art. 808 KC (bank występuje w roli ubezpieczającego, zawierającego umowę ubezpieczenia na rachunek klienta banku).

Rekomendacja określa ogólne zasady postępowania banków w przypadku świadczenia usług *Bancassurance* oraz obsługi posprzedawczej klientów w ramach tych usług. Postępowanie zgodne z Dobrymi Praktykami ma chronić ekonomiczne i prawne interesy klientów banków przez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości dokumentacji i procesu przyjmowania oświadczeń woli dotyczących objęcia ochroną oraz zapewnienie

<sup>9</sup> *Bancassurance* ma różne wąskie i szerokie zakresowo znaczenia – m.in. oznacza: 1) działalność grup bankowo-ubezpieczeniowych połączonych instytucjonalnie w celu oferowania produktów bankowych i ubezpieczeniowych; 2) oferowanie klientom banków ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych między bankami a ubezpieczycielami (towarzystwami ubezpieczeniowymi) umów ubezpieczenia grupowego na rachunek klientów banków; 3) nieokreśloną co do formy, każdą współpracę banku z towarzystwem ubezpieczeniowym. Na potrzeby Rekomendacji, zgodnie z jej § 3, *bancassurance* jest to usługa polegająca na oferowaniu klientom banków ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych przez banki z ubezpieczycielami umów ubezpieczenia grupowego na rachunek klientów banków.

<sup>10</sup> Rekomendację przygotował Związek Banków Polskich z Polską Izbą Ubezpieczeń. Potrzebę jej powstania wyrażały również: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwo Finansów, Komisja Nadzoru Finansowego, a także Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Projekt Rekomendacji Dobre Praktyki *Bancassurance* został jednogłośnie przyjęty przez Komitet ds. Kredytu Konsumentckiego przy Związku Banków na posiedzeniu plenarnym 25.2.2009 r. oraz przez Zarząd Związku Banków Polskich 3.4.2009 r.

<sup>11</sup> Z roku na rok rośnie znaczenie polis sprzedawanych przez banki, takich jak ubezpieczenia na życie, NNW czy mieszkaniowe. Równocześnie szybko rośnie liczba skarg związanych z tego typu umowami kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych, a także coraz częściej do Arbitra Bankowego – szerzej: M. Jaworski, Coraz więcej skarg na bankowe polisy, GP z 11.5.2009 r.; *tenże*, Banki są nieuczciwe, GP z 11.5.2009 r.

stosownych kompetencji personelu i odpowiednich standardów obsługi klienta, a także przeciwdziałać stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zagwarantować, by działania personelu wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

Rekomendacja stwierdza jednoznacznie, że klient zawsze ma prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia. Zwrócono w niej uwagę, że w przypadku rezygnacji, bank odpowiada wobec klienta za zwrot kosztów za niewykorzystany okres ochrony. Bank nie powinien także pobierać od klienta żadnych opłat manipulacyjnych związanych z odstąpieniem od umowy. Niemniej jednak, rezygnacja z ochrony może pociągnąć za sobą np. obowiązek dostarczenia przez klienta innego zabezpieczenia, zmianę kosztów usługi bankowej, zmianę warunków umowy lub nawet – w skrajnym przypadku – wypowiedzenie umowy kredytu. W przypadku zakończenia ochrony przed upływem okresu ubezpieczenia, bank odpowiada wobec klienta za zwrot kosztów za niewykorzystany okres ochrony. W przypadku opłat wnoszonych miesięcznie, każdorazowo rezygnacja klienta z ochrony wywiera skutek dopiero na koniec miesiąca ochrony, za który została uiszczona opłata. Bank zapewnia klientom informacje o możliwości i sposobie zgłaszania roszczeń do ubezpieczyciela z tytułu ochrony w każdym czasie jej trwania i zapewnia osobom zgłaszającym roszczenia z tytułu ochrony ubezpieczeniowej wsparcie w relacjach z ubezpieczycielem. Bank dokłada należytej staranności, aby klient w pełni skorzystał z uprawnień wynikających z objęcia ochroną ubezpieczeniową – przypomina klientowi o wszelkich znanych mu uprawnieniach przysługujących klientowi z tytułu ochrony ubezpieczeniowej, również w sytuacji, gdy klient nie powołuje się na nie z własnej inicjatywy.

W Rekomendacji skoncentrowano się przede wszystkim na ustaleniu minimalnych standardów związanych z informacjami przekazywanymi klientom o warunkach ochrony ubezpieczeniowej, które mają być rzetelne, kompletne, zrozumiałe, przejrzyste i pełne. Chodzi szczególnie o dane dotyczące kosztów związanych z ubezpieczeniem, informacje, czy jest ono wymagane przez bank do uzyskania produktu bankowego, dane na temat wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności ubezpieczyciela, czy objęcie ubezpieczeniem jest warunkiem udzielenia kredytu na określonych warunkach, jakie opcje, warianty umowy ubezpieczenia są dostępne, o zakresie ochrony ubezpieczeniowej, o obowiązkach ubezpieczonego, o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności, o prawie do rezygnacji i jej konsekwencjach, kto jest uprawniony do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia, w jakim trybie i w jakich terminach klient będzie ponosił koszty.

Uregulowano także wymagania informacyjne w przypadku innych kanałów sprzedaży niż oddziały bankowe (internet, telefon). Podkreślono także, że bank powinien na życzenie klienta udostępniać warunki ubezpieczenia w dotyczącym go zakresie. W celu uniknięcia sporów z klientami wskazano także, że w stosowanej przez bank dokumentacji umownej powinno się znaleźć odrębne oświadczenie woli klienta dotyczące objęcia go ochroną ubezpieczeniową.

Banki powinny dążyć do tego, aby ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są klienci, uwzględniała charakter oraz istotne cechy produktu bankowego, a także ewentualne potrzeby klientów wynikające z ich zobowiązań wobec banków; wprowadzenie zasady, że bank, jako podmiot faktycznie negocjujący warunki ubezpieczenia z firmami

ubezpieczeniowymi, powinien działać w interesie swoich klientów, np. powinien monitorować wykonywanie umowy wobec klientów banków (w szczególności liczbę i uzasadnienia decyzji odmawiających świadczenia ubezpieczeniowego) oraz udzielać niezbędne wsparcia w procesie zgłaszania roszczeń czy w przypadku zaistnienia jakichkolwiek problemów wynikających z umowy ubezpieczeniowej.

## **Dobre praktyki w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na rynku bankowym**

W dniu 1.1.2010 r. nastąpiło wdrożenie Rekomendacji Związku Banków Polskich dotyczącej dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych<sup>12</sup> dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym<sup>13</sup>.

W poszczególnych zapisach Rekomendacji sygnalizuje się pośrednio konsumentom pewne obiektywne uwarunkowania związane z przenoszeniem rachunków (np. fakt, że nowy bank może przejąć wyłącznie realizację takich usług płatniczych, jakie ma w ofercie itp.). Określa ona: zakres jej obowiązywania, ogólne standardy związane z informacjami przekazywanymi klientom odnośnie do procesu przenoszenia rachunków, obowiązki i uprawnienia uczestników tego procesu (tj. dotychczasowego banku, nowego banku i klienta a także wskazano obszary, za które odpowiedzialność ponoszą dotychczasowy oraz nowy bank).

Rekomendacja ma zastosowanie do przenoszenia przez klienta indywidualnego (wydaje się, że konsumenta, czyli osób fizycznych) rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 3 ustawy – Prawo bankowe<sup>14</sup>, oraz usług płatniczych<sup>15</sup> i informacji powiązanych z tym rachunkiem lub salda tego rachunku. Przeniesienie danej usługi płatniczej do nowego banku może odbywać się wyłącznie w przypadku, gdy jest on dostępny w ofercie nowego banku. Po przeniesieniu jego obsługa przebiegać będzie zgodnie z zasadami obowiązującymi w nowym banku. Jednak samo przeniesienie nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku w dotychczasowym banku. Przeniesieniu mogą podlegać wszystkie bądź wybrane usługi płatnicze klienta, z uwzględnieniem załącznika Nr 1 do Rekomendacji.

Rekomendacja podkreśla prawo klienta do otrzymania rzetelnej i bezpłatnej informacji o procedurze przenoszenia rachunku zarówno w nowym, jak i dotychczasowym

<sup>12</sup> Przeniesienie rachunku oznacza podpisanie z nowym bankiem nowej umowy rachunku, otwarcie w nowym banku rachunku i ustanowienie na nim lub na wskazanym przez klienta, istniejącym już rachunku usług płatniczych, o których przeniesienie wnioskuje klient, i/lub przeniesienie na rachunek w nowym banku (zwanym dalej „nowym rachunkiem”) salda dotychczasowego rachunku oraz ewentualne rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku.

<sup>13</sup> Została przyjęta przez Zarząd Związku Banków Polskich na posiedzeniu 12.8.2009 r. Dostępna na stronie [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl); szerzej: Przenoszenie rachunków bankowych. Przewodnik dla klienta, Związek Banków Polskich, dostępny na stronie: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl); P. *Bodył-Szymala*, *Złamałeś rękę, nie przeniesiesz rachunku*, Rzeczp. z 10.6.2010 r., s. C6.

<sup>14</sup> Ustawa z 29.8.1997 r. – Prawo bankowe (tekst jedn. Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665).

<sup>15</sup> Do usług płatniczych zalicza się stałe zlecenia oraz polecenia zapłaty.



banku. Wprowadzono także – za standardem europejskim – termin 7 dni roboczych, w którym nowy bank powinien przekazać do dotychczasowego banku pełnomocnictwa oraz ustanowić usługi płatnicze. W celu utrzymania ciągłości płatności otrzymywanych i dokonywanych przez klienta, powinien on ustanowić dokładną datę, do której jego płatności mają być realizowane przez dotychczasowy bank i od której przez nowy bank.

W Rekomendacji przyjęto zasadę, że klient nie będzie obciążany żadnymi opłatami wynikającymi z błędów popełnionych w procesie przeniesienia rachunku. Dotychczasowy bank nie będzie pobierać od klienta wnioskującego o przeniesienie rachunku lub usług płatniczych powiązanych z jego dotychczasowym rachunkiem opłat za udzielanie, w związku z procesem przeniesienia, standardowych informacji na temat stałych płatności tego klienta, wypowiedzenie przez tego klienta umowy rachunku zawartej na okres dłuższy niż 12 miesięcy albo na czas nieokreślony i wypowiedzianej po upływie 12 miesięcy. Ewentualne opłaty będą naliczane w sposób przejrzysty, adekwatny oraz zgodny z poniesionymi przez dotychczasowy bank kosztami, a o wysokości ewentualnie naliczonej opłaty klient będzie informowany. Klient nie będzie obciążany przez banki żadnymi opłatami wynikającymi z błędów popełnionych przez te banki w procesie przeniesienia rachunku.

Rekomendacja uwzględni sytuację, w której klient będzie prowadził równolegle dwa rachunki oraz ponosił związane z tym koszty (przeniesienie częściowe). Przeniesienie rachunku, zakończone rozwiązaniem umowy rachunku w dotychczasowym banku, powinno odbywać się z uwzględnieniem regulacji obowiązujących w dotychczasowym banku w zakresie sposobu rozwiązywania umowy rachunku oraz umów dotyczących usług z nim powiązanych (kart płatniczych, usług elektronicznych itp.).

Jeżeli klient wyrazi wolę zmiany banku prowadzącego jego rachunek lub realizującego jego płatności z wykorzystaniem usług płatniczych, to bez względu na to, do którego banku klient zwróci się o informacje z tym związane, zarówno dotychczasowy bank, jak i nowy bank bezpłatnie udzielają klientowi jasnych i pełnych informacji dotyczących procesu przeniesienia rachunku. Informacje będą wskazywały w szczególności: obowiązki i uprawnienia dotychczasowego banku, nowego banku oraz klienta. Nowy bank udzieli klientowi pomocy w terminowym przeniesieniu rachunku. Przekaze też klientowi rzetelne informacje o usługach płatniczych, jakie posiada w swojej ofercie, o warunkach, na jakich świadczy usługi, oraz o możliwych utrudnieniach, opóźnieniach lub też braku możliwości przeniesienia rachunku. Nowy bank, na życzenie klienta, ma działać jako tzw. Główny Punkt Kontaktowy, tj.: przyjmie od klienta wszelkie dyspozycje oraz pełnomocnictwo dotyczące przeniesienia usług płatniczych i/lub salda rachunku, i/lub rozwiązania umowy rachunku w dotychczasowym banku; porozumie się, w imieniu klienta, z dotychczasowym bankiem w celu przekazania dyspozycji dotyczącej – przeniesienia usługi płatniczej, – ewentualnego rozwiązania umowy dotychczasowego rachunku oraz uzyskania informacji niezbędnych do przeprowadzenia procesu przeniesienia; przekaze pełnomocnictwo, do dotychczasowego banku w formie zeskanowanej; pomoże, na wniosek klienta, w poinformowaniu stron trzecich (np. pracodawców, ZUS itp.) o szczegółach nowego rachunku bankowego lub na wniosek klienta dokona w jego imieniu takiego poinformowania. Informacja będzie wskazywać termin, od kiedy płatności powinny być realizowane z/na rachunek w nowym banku. Nowy bank otworzy na rzecz klienta nowy rachunek (jeżeli dotychczas takiego nie prowadził).

Klient nie może doświadczyć żadnych nieusprawiedliwionych opóźnień w procesie przenoszenia rachunku, wynikających z winy dotychczasowego lub nowego banku. Przeniesienie rachunku do nowego banku nie zwalnia klienta z zobowiązań wobec dotychczasowego banku (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji). Obowiązkiem klienta jest wyraźne wskazanie konkretnych płatności cyklicznych, w tym poleceń zapłaty i zleceń stałych (w razie potrzeby wraz ze wskazaniem pełnych danych i identyfikatorów tych płatności), powiązanych z rachunkiem w dotychczasowym banku i mających podlegać procesowi przeniesienia.

Rekomendacja wskazuje także, jako najprostsze i najbardziej efektywne narzędzie rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z przenoszenia rachunków na Bankowy Arbitraż Konsumentki przy ZBP.

## Stosowanie kodeksów dobrych praktyk jako nieuczciwa praktyka rynkowa

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wprowadzając zakaz stosowania przez przedsiębiorców wobec konsumentów nieuczciwych praktyk rynkowych<sup>16</sup>, wskazuje wśród nich te, które są związane ze stosowaniem kodeksów dobrych praktyk<sup>17</sup>.

Na szarej liście nieuczciwych praktyk rynkowych znalazły się praktyki opisane w art. 11 PNPRU (stosowanie kodeksu dobrych praktyk, którego postanowienia są sprzeczne z prawem) oraz w art. 5 ust. 2 pkt 4 PNPRU (nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk). Na czarnej liście nieuczciwych praktyk rynkowych znajdują się natomiast praktyki opisane w art. 7 pkt 1 PNPRU (podawanie przez przedsiębiorcę informacji, że zobowiązał się on do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli jest to niezgodne z prawdą) oraz w art. 7 pkt 3 PNPRU (twierdzenie, że kodeks dobrych praktyk został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, jeżeli jest to niezgodne z prawdą).

Zamieszczenie w przepisach ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym legalnej definicji kodeksów dobrych praktyk wraz ze wskazaniem nieuczciwych praktyk związanych z ich stosowaniem powoduje, że kodeksom dobrych praktyk, niezawierającym przecież norm prawnych, przyznano prawne znaczenie. Taka kwalifikacja kodeksów dobrych praktyk pozwala na przyjęcie, że tracą one charakter wyłącznie norm postępowania o charakterze wewnętrznym. Zasady deontologiczne sprzeczne z przepisami prawa uzyskały moc prawną na równi z nimi w zakresie odpowiedzialności za ich stosowanie.

Istotą kodeksów dobrych praktyk jest to, że nie są to normy narzucane w drodze ustawowej lub innych przepisów obowiązujących powszechnie, lecz ustanawiane są przez

<sup>16</sup> Zgodnie z art. 4 PNPRU, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

<sup>17</sup> Szerzej: R. Stefanicki, Miejsce kodeksów postępowania w nowej regulacji dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych, *Rej.* 2008, Nr 4, s. 103–114.

samych przedsiębiorców lub ich zrzeszenia (tzw. *self-regulatory system* – system samoregulacji). Kodeksy dobrych praktyk mogą być ustanowione przez członków danej branży i obowiązują tylko tych członków danej społeczności, którzy do niej przystąpili. Weryfikowanie właściwego przestrzegania norm, określonych w takim Kodeksie, należy do organów wewnętrznych organizacji, która takie normy ustanowiła. Ustalenie pewnych reguł gry rynkowej wymaga stworzenia organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przestrzegania przyjętych reguł postępowania oraz sankcji. Samodzielność i dobrowolność nie może bowiem oznaczać przyjęcia i stosowania reguł postępowania pozostających w sprzeczności z prawem. Jeśli bowiem postanowienia kodeksów dobrych praktyk, które zostały samodzielnie ustalone i dobrowolnie przyjęte, stoją w sprzeczności z przepisami prawa, ich stosowanie należy uznać za nieuczciwą praktykę rynkową.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie nakłada na przedsiębiorców nakazu ustanowienia kodeksu dobrych praktyk w danej branży ani nie wkracza w samoregulację przedsiębiorców, a jedynie przez wskazanie kryteriów czy konkretnych założeń, określa ramy prawne dla ich tworzenia. Przepisy te promują kodeksy dobrych praktyk funkcjonujące w sposób prawidłowy, zarówno biorąc pod uwagę ich zgodność z prawem powszechnie obowiązującym, jak i właściwe egzekwowanie przestrzegania ich postanowień przez organy wewnętrzne zrzeszenia przedsiębiorców. Dzięki temu możliwe będzie m.in. wyeliminowanie z rynku kodeksów, których normy sprzeciwiają się przepisom powszechnie obowiązującym. Pozwoli to również na zweryfikowanie faktu, czy przedsiębiorca wykorzystuje kodeks dobrych praktyk np. tylko do doraźnych celów reklamowych.

W praktyce mankamentem niektórych kodeksów dobrych praktyk jest wykorzystywanie ich przez przedsiębiorców tylko i wyłącznie jako instrumentów marketingowych, wykorzystywanych do doraźnych potrzeb reklamowych. Konsumenci bowiem postrzegają takie kodeksy jako znaki jakości (spełnienie pewnych norm jakościowych usługi), co powoduje zwiększenie ich zaufania do przedsiębiorcy będącego sygnatariuszem samoregulacji.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zapewnia szerokie możliwości działania indywidualnym konsumentom w zakresie występowania przeciwko przedsiębiorcom na drodze powództwa cywilnego, w związku ze stosowaniem nieuczciwej praktyki rynkowej. W razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej, w tym także związanej ze stosowaniem kodeksów postępowania, konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać: zaniechania praktyki, usunięcia jej skutków, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie, naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu<sup>18</sup>, zasądzenie odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochronę dziedzictwa narodowego lub ochronę konsumentów (art. 12 PNPRU).

---

<sup>18</sup> Konsument może domagać się ustalenia nieważności umowy, jeżeli nieważność tej umowy wynika z innego przepisu prawa, np. wtedy gdy umowa zostaje zawarta pod wpływem nieuczciwej praktyki rynkowej wyłączającej świadome lub swobodne wyrażenie woli przez konsumenta. Takie brzmienie przepisu budzi poważne wątpliwości; szerzej: A. Michalak, *Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym*. Komentarz, Warszawa 2008.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie ustanawia jednego organu sądowego, np. Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, do rozstrzygania spraw dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych.

W sprawach roszczeń wynikających ze stosowania przez banki wobec konsumentów nieuczciwych praktyk rynkowych, jako mających charakter majątkowy<sup>19</sup>, może orzekać Arbiter Bankowy jako ciało rozjemcze wyspecjalizowane do rozpatrywania bankowych sporów konsumenckich.

## Zasady dobrych praktyk bankowych a działalność Arbitra Bankowego

Przedstawione zasady dobrych praktyk znajdujące zastosowanie na rynku usług bankowych, zawarte w dokumentach o różnych nazwach, mają różnicowany charakter. Niektóre z nich, jak ZDPB oraz KDPRF – mają charakter ogólnych zasad, określając ogólne wymogi stawiane bankom w relacjach z klientami<sup>20</sup> i nie tylko, inne – szczegółowy (obie rekomendacje w zakresie sprzedaży ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi oraz w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych) – określając prawa i obowiązki, zasady wykonywania konkretnych typów usług świadczonych przez banki.

Kładą one nacisk na konieczność dostarczania, zwłaszcza konsumentowi wyczerpującego pakietu informacji w różnych fazach stosunku obligacyjnego, by w ten sposób zniwelować występujący po jego stronie deficyt wiedzy na temat zasad świadczenia przez profesjonalne instytucje finansowe (w tym banki), skomplikowanych usług finansowych. Podkreślają jednocześnie, że bank powinien dołożyć wszelkiej staranności, by informacje przekazywane klientowi były zrozumiałe, jednoznaczne i czytelne, by uwzględniały poziom jego wiedzy i brak profesjonalnego przygotowania bankowego. Osiągnięciu tego celu służyć mają opracowane przez banki wewnętrzne procedury regulujące sposób i zakres udzielanych klientom informacji, zarówno tych obligatoryjnych, jak i tych o które poprosi klient, jeżeli ich udzielenie nie jest działaniem *contra legem*.

Konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów<sup>21</sup>. Z przedstawionych rozważań wynika, że konsumenckie prawo do prawdziwej, rzetelnej i wyczerpującej informacji, będące wyrazem kształtowanego przez unijne ustawodawstwo modelu ochrony konsumenta rozsądnego, uznane zostało także za jedną z zasad dobrych praktyk bankowych wyrażonych w występujących pod różnymi nazwami, kodeksach postępowania na rynku usług bankowych.

<sup>19</sup> Należy przyjąć, że roszczenia wskazane w art. 12 PNPRU mają charakter majątkowy, co jest zgodne z celem ustawy, która ma chronić ekonomiczne, a więc majątkowe interesy konsumentów; tak: A. Michalak, *op. cit.*

<sup>20</sup> Warto zaznaczyć, że kodeksy postępowania posługują się formułą „klient”, czasem „klient indywidualny”, a nie konsument, nie podając jednak definicji używanych pojęć; może to budzić wątpliwości co do określenia beneficjentów tych regulacji.

<sup>21</sup> Wyr. SN z 20.6.2006 r., III SK 7/06, OSNP 2007, Nr 13–14, poz. 207.

Postanowienia kodeksów postępowania mają charakter postulatywny (np. banki nie nadużywają swych uprawnień w stosunkach z kontrahentami). Jednocześnie, można przypisać im funkcję regulacyjną w zakresie konstruowania dodatkowych obowiązków banku, niewyraźnych wprost w umowie, określaniu „ustalonych zwyczajów” (art. 354 § 1 KC), precyzowaniu tzw. zawodowej staranności banku (art. 355 § 2 KC), formułowaniu reguł lojalnego postępowania banku w razie przypisywania mu odpowiedzialności odszkodowawczej<sup>22</sup>.

Postanowienia zawarte w tych aktach samoregulacji podkreślają, że banki nie mogą wykorzystywać swojego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów. Relacje z klientami oparte mają być na więzach szczególnego zaufania, które wymagają od banków rzetelności, należytej staranności, precyzji i zrozumiałości bankowych stosunków obligacyjnych, co jest gwarancją uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w dziedzinie usług bankowych. Ich znaczenie może także znaleźć swój wyraz w praktyce stosowania prawa w bankowym obrocie konsumenckim przez Arbitra Bankowego w zakresie kształtowania treści klauzuli generalnej „dobrych obyczajów”, która występuje między innymi w definicji niedozwolonych klauzul umownych<sup>23</sup>, nieuczciwych praktyk rynkowych<sup>24</sup> stosowanych również przez banki, ale także jako element kształtujący treść stosunku prawnego, wynikającego z umowy, wskazany w art. 56 KC.

Prawne znaczenie kodeksów postępowania na rynku usług bankowych widoczne jest także w orzecznictwie Arbitra Bankowego oraz innych pozasądowych ciał rozjemczych zajmujących się alternatywnymi sposobami rozstrzygania sporów między bankiem a klientem (konsumentem) – m.in. Sądu Polubownego przy KNF<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> M. Bączyk, [w:] S. Włodyka (red.), *op. cit.*, s. 1076.

<sup>23</sup> Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 KC, postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne); szerzej na ten temat m.in.: M. Skory, Klauzule abuzywne – zastosowanie przepisów Dyrektywy 93/13 w Polsce i wybranych krajach Unii Europejskiej (Niemcy, Anglia, Francja, Czechy, Słowacja, Węgry), UOKiK, Warszawa 2007, s. 12–16; K. Kruszewska-Sobczyk, M. Sobczyk, Niedozwolone klauzule w umowach zawieranych przez konsumenta, R. Pr. 2004, z. 4, s. 109–123; A. Świstak, [w:] E. Łętowska, K. Osajda (red.), Nieuczciwe klauzule w prawie umów konsumenckich, Warszawa 2005, s. 34 i n.; I. Wesołowska, Niedozwolone postanowienia umowne, [w:] C. Banasiński (red.), Standardy wspólnotowe w polskim prawie ochrony konsumenta, Warszawa 2004; E. Rutkowska, Ochrona konsumenta usług bankowych przed nieuczciwymi klauzulami umownymi w świetle ostatniej nowelizacji kodeksu cywilnego, Pr. Bank. 2000, Nr 9; J. Pisuliński, *op. cit.*; E. Rutkowska, Niedozwolone klauzule umowne w bankowym obrocie konsumenckim...

<sup>24</sup> Zgodnie z art. 4 PNPURU, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Szerzej: M. Sieradzka, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, Warszawa 2008; A. Michalak, *op. cit.*; R. Stefanicki, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, Warszawa 2009; Nieuczciwe praktyki rynkowe. Przewodnik, UOKiK, Warszawa 2008.

<sup>25</sup> Sąd Polubowny przy KNF rozpoczął swoją działalność 31.3.2008 r.; szerzej na ten temat E. Więclaw, Ruszą sąd dla klientów, Rzeczp. z 24–25.11.2007 r., s. B1; S. Kluzza, Powstanie sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzeczp. z 9.10.2007 r., s. C8; E. Rutkowska, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego nowym rozwiązaniem w zakresie alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów między uczestnikami rynku finansowego, ADR 2008, Nr 4, s. 77–89; E. Rutkowska, D. Wojtczak, Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów między bankiem a konsumentem usług bankowych, Pr. Bank. 2008, Nr 7–8, s. 72–88.

Przedmiot postępowania przed Arbitrem obejmuje wszelkie spory pomiędzy konsumentami – klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych na rzecz konsumenta. Zakres działalności Arbitra jest jednak ograniczony – lista wyłączeń z kompetencji arbitra oparta jest na kryteriach formalnych i technicznych. Do Arbitra można kierować bowiem sporne sprawy, jeżeli:

- wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8 tys. zł,
- sprawa nie jest prowadzona przed sądem powszechnym lub polubownym i nie została prawomocnie osądzona,
- jest to roszczenie pieniężne i powstało po 1.7.2001 r.,
- wraz z wniesieniem wniosku została dokonana opłata<sup>26</sup> 50 zł (lub 20 zł, jeżeli wartość sporu jest niższa niż 50 zł),
- wniosek dotyczy sporu z bankiem, który jest członkiem ZBP<sup>27</sup> (lub nie jest członkiem, ale złożył oświadczenie o poddaniu się rozstrzygnięciom arbitra bankowego i wykonywać będzie jego orzeczenia),
- wniosek nie może dotyczyć spraw związanych ze świadczeniem Skarbu Państwa.

Arbiter Bankowy, rozstrzygając sprawy między konsumentami a bankami, opiera się na regułach deontologii zawodowej, tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej oraz innych kodeksach postępowania.

Arbiter Bankowy, niezależnie od funkcji pełnionej w ZBP, aktywnie uczestniczy, poprzez szkolenia dla pracowników banków i działalność dydaktyczną oraz współpracę ze środowiskiem akademickim, w popularyzowaniu Zasad Dobrej Praktyki Bankowej, a także zapobieganiu nieuczciwym praktykom rynkowym na rynku usług bankowych<sup>28</sup>. Arbiter Bankowy uczestniczył także w pracach grupy roboczej przy ZBP, opracowującej rekomendacje dobrych praktyk na polskim rynku *bancassurance* w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi oraz w pracach nad kolejną rekomendacją z zakresu tzw. ubezpieczeń finansowych.

## Podsumowanie

Praktyka funkcjonowania Arbitra Bankowego wskazuje, że powołanie arbitrażu spowodowało większą ugodowość banków. Banki coraz częściej zawierają ugody, jeśli konsumenci powołają się na naruszenie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej przyjętych przez Związek Banków Polskich, które w odróżnieniu od zasad współżycia społecznego (art. 5 KC) zostały jasno sformułowane, a więc niezależnie od przekonań składu sądującego

---

<sup>26</sup> Arbiter nie podejmuje żadnych czynności, dopóki opłata nie zostanie uiszczona, natomiast wniosek nieopłacony przez konsumenta w ciągu miesiąca od jego wniesienia podlega zwrotowi.

<sup>27</sup> Arbitrażowi muszą poddać się wszystkie banki należące do Związku Banków Polskich (m.in. wszystkie banki komercyjne), choć wskazane wydaje się też, aby zainteresować udziałem w tym systemie banki niebędące członkami.

<sup>28</sup> Zob.: Informacja o działalności Arbitra Bankowego w 2008 r., Warszawa 2009, oraz Informacja o działalności Arbitra Bankowego w 2009 r., Warszawa 2010, dostępne na stronie [www.zbp.pl/ARBITER](http://www.zbp.pl/ARBITER).

znajdą w każdej sprawie takie samo zastosowanie. Banki, jako wyspecjalizowane instytucje zaufania publicznego, muszą także pamiętać o tym, że satysfakcja klientów nie zależy tylko od przestrzegania przez banki przepisów prawa (wydaje się, że prawa konsumentów zostały w prawie polskim należycie zabezpieczone: pozostaje teraz egzekwowanie stosowania norm), ale również – a dla części klientów przede wszystkim – od tego, jakimi zasadami bank posługuje się wobec nich, jak są oni traktowani w porównaniu do nowych klientów oraz od tego, czy banki rzetelnie informują ich o swoich produktach. Z nadzieją spoglądać należy na przypadki, gdy bank zmienia praktykę działania po otrzymaniu negatywnego orzeczenia Arbitra, uznaje reklamację konsumenta, który powołuje się na naruszenie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Poza tym, na uwagę zasługują także inne, poza orzecznictwem, działania Arbitra Bankowego na rzecz upowszechniania zasad etycznego postępowania banków, w postaci Zasad Dobrej Praktyki Bankowej i innych reguł deontologii zawodowej banków.

Wypada więc mieć nadzieję, że przyjęte dobrowolnie przez banki zasady dobrych praktyk odegrają duże znaczenie w zakresie ochrony klienta, zwłaszcza konsumenta na rynku usług bankowych, a ich stosowanie w praktyce bankowej rzeczywiście wpłynie na prawidłowe kształtowanie bankowych stosunków obligacyjnych, natomiast Arbiter Bankowy, poprzez swoje szeroko zakreślone działania, przyczyni się do ich upowszechniania, nie tylko wśród konsumentów.

## **ABSTRACT**

---

### ***The principles of good practice on the market of banking services and their significance in Banking Customer Arbitration***

*In order to ensure effective protection of customers on the market of banking services, it is important for the banking sector, apart from the legal regulations concerning protection (the so-called norms of customer law), to conduct proper pro-customer policy which would guarantee fair principles governing economic activity in this sector. It is manifested by the regulations initiated by financial institutions and banks themselves which take the form of the so-called good practice principles. Special attention should be paid to the rules of professional deontology in the form of general regulations, especially: The Good Banking Practice Principles and The Good Practice Principles in the Financial Market which are common to all the financial market participants, as well as detailed regulations concerning certain categories of banking services – mainly Recommendations of Good Practices on the Polish market of bank assurance in the field of insurances connected with banking services and the Recommendation of The Polish Bank Association concerning good practices connected with transferring, checking and saving accounts for individual clients on the Polish bank market.*

*The practical functioning of the Banking Arbitration shows that establishing such arbitration resulted in a more widespread tendency of the banks towards conciliation – banks more often reach out-of-court settlement if customers point to the violation of good practice principles and the Arbiter's decision is based on these principles. One should welcome cases*

*when a bank changes its practices after the Arbiter has ruled against them and it accepts a complaint of a customer who points to the violation of good practice principles. Moreover, one should notice other activities of a Banking Arbiter than adjudicating, which are supposed to be promoting the principles of good practice included in codes of good practices as rules of professional deontology of the banks.*

*It seems that the principles of good practices accepted voluntarily by banks will be of great significance in the field of client protection, especially protection of a customer on the banking services market, and application of these principles in the banking practice will indeed help to improve the banking obligation relations, whereas the Banking Arbiter will contribute to their promotion not only among customers.*