

# Ochrona interesów konsumenta a polubowne sposoby rozstrzygania sporów na rynku usług bankowych

## Wprowadzenie

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów między bankiem a konsumentem usług bankowych. Dla zapewnienia konsumentom efektywnej i skutecznej ochrony istotne jest funkcjonowanie obok systemu struktur instytucjonalnych także pozasądowych ciał rozjemczych stojących na straży ich praw i interesów, będących gwarancją uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w dziedzinie usług bankowych. Jeśli chodzi o instytucje, które mogą odegrać dużą rolę w tym zakresie, a które są właściwe tylko dla rynku usług bankowych (finansowych), wskazać należałoby Arbitra Bankowego (Bankowy Arbitraż Konsumentcki) i powstały w 2008 r. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.

## Uwagi ogólne

Współczesnemu prawu cywilnemu nie jest obca idea ochrony konsumenta jako słabszej strony stosunku prawnego (ze względów ekonomicznych, organizacyjnych, doświadczenia, umiejętności), czego przejawem jest regulacja protekcyjna w celu zapobiegania naruszeniom jego interesów. Stało się to podstawą do wyodrębnienia szczególnego reżimu prawnego umów konsumenckich<sup>1</sup> (także w obrocie bankowym). Usługi bankowe, będące odmianą usług finansowych, stanowią jeden z najważniejszych obiektów zainteresowania prawa konsumenckiego, gdyż charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi usługami) ryzykiem ekonomicznym grożącym konsumentowi.

Konflikty powstające na tle umów konsumenckich charakteryzują się zazwyczaj stosunkowo niską wartością przedmiotu sporu w zestawieniu z kosztownością postępowania

---

<sup>1</sup> W doktrynie nie budzi to już wątpliwości, że istnieją podstawy do odróżnienia konsumenckiego i poza-konsumentckiego bankowego obrotu umownego, skoro stworzona została ogólna definicja konsumenta w art. 22<sup>1</sup> KC, zgodnie z którym za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Konsumentcki status partnera banku będzie miał decydujące znaczenie dla rozstrzygnięcia różnych zagadnień (przesłanek wiązania partnera banku wzorcami umownymi, sposobu interpretacji niejednoznacznych postanowień wzorców umownych, konsekwencji posługiwania się niedozwolonymi klauzulami umownymi we wzorcach umownych itp.).

w sądach powszechnych, długością postępowania sądowego, niepewnością dla słabszej strony pozytywnego rozstrzygnięcia sporu, stanowią dla konsumenta barierę we wchodzenie w spór sądowy z profesjonalistą. Polubowne ciała rozjemcze, w tym sądy konsumenckie, zmniejszają opory konsumenta co do decyzji wejścia w spór i dochodzenia swoich roszczeń, powstałych często w wyniku stosowania przez profesjonalistę nieuczciwych praktyk rynkowych.

Polubowne sposoby rozstrzygania sporów konsumenckich – będące alternatywnym, w stosunku do sądownictwa powszechnego, sposobem rozstrzygania sporów – cieszą się dużym zainteresowaniem z uwagi na to, że są szybsze, prostsze i tańsze.

W ostatnich latach wyraźnie wzrosło znaczenie stałych sądów polubownych oraz przed-sądowych, rozjemczych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, także na rynku usług bankowych (usług finansowych). Wydaje się, że jest to związane z upowszechnieniem się ochrony konsumenta i prawa konsumenckiego. Ochrona konsumenta, w tym także usług bankowych, jest bowiem problemem głęboko zakorzenionym w ówczesnych realiach codziennego życia. Poza tym rozwój polubownego sposobu rozstrzygania sporów w sprawach konsumenckich jest zgodny także z tendencjami prawa europejskiego<sup>2</sup>.

## Pojęcie i specyfika usług bankowych

Usługi bankowe, będące odmianą usług finansowych<sup>3</sup>, stanowią jeden z najważniejszych obiektów zainteresowania prawa konsumenckiego. Charakteryzują się wyraźnie zwiększonym (w porównaniu z innymi usługami) ryzykiem ekonomicznym grożącym konsumentowi, związanym z cechami usług finansowych (m.in. nieporównywalnie wielki stopień trudności w przełamaniu deficytu transparentności). Stąd też pojawia się potrzeba zwiększenia poziomu ochrony konsumenta przy nowoczesnej regulacji reżimu prawnego usług finansowych (w tym bankowych). Konsument usług bankowych, często zaślepiony nieuczciwą reklamą, nierzetelną informacją i sytuacją życiową, staje się „naiwnym biorcą” oferowanych usług bankowych, nie zawsze potrafi ocenić prawidłowość umowy,

<sup>2</sup> Aktem prawnym UE regulującym kwestie związane z pozasądowym postępowaniem rozjemczym w przypadku sporów usługodawców z konsumentami jest Zalecenie Komisji Europejskiej z 30.3.1998 r. Nr 98/257/EC, Dz.Urz. L Nr 115 z 17.4.1998 r. w sprawie podstawowych zasad dotyczących instytucji odpowiedzialnych za prowadzenie pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów. Rekomendacja Komisji z 30.3.1998 r. (98/257/EC); dalej jako: Zalecenie 98/257/EC, jest aktem wydanym na podstawie art. 155 Traktatu Europejskiego, pozostaje w ścisłym związku z problematyką ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

<sup>3</sup> W prawie polskim sprecyzowano, co należy rozumieć pod pojęciem usługi finansowej, nie podając jednak definicji legalnej tego pojęcia (ustawa z 16.4.2004 r. o zmianie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – Dz.U. Nr 116, poz. 1204). Do ustawy z 2.3.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), dalej jako: OchrKonsU, wprowadzono nowy Rozdział 2a pt. „Szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych”. W art. 16a ust. 1 OchrKonsU wskazano przykładowy katalog usług finansowych, do którego zaliczono czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe i umowy uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych. Wynika stąd, że do usług finansowych zalicza się czynności wymienione w art. 5 ust. 1 i 2 ustawy z 29.8.1997 r. – Prawo bankowe (t. jedn.: Dz.U z 2002 r. Nr 72, poz. 665 ze zm.), a więc usługi bankowe.

zwłaszcza pod kątem zawarcia w niej postanowień niedozwolonych (abuzywnych) czy też informacji wymaganych przez odpowiednie przepisy o charakterze prokonsumenckim. Niekiedy nawet, posiadając częściową wiedzę w zakresie bankowych umów obligacyjnych, nie jest w stanie „prześwietlić” do końca wszystkich klauzul umownych, zwłaszcza tych niekorzystnych, krzywdzących, nieuczciwych. Zagrożeniem dla interesów konsumenta jest m.in. manipulowanie informacją o stopie procentowej (problem zmiennego i nadmiernego oprocentowania), skala obciążeń dotyczących udzielanego kredytu i innych usług (problem odpłatności za usługi bankowe – opłaty i prowizje), nieuzasadnione trudności lub obciążenia przy wycofywaniu się konsumenta z umowy, usługi świadczone drogą elektroniczną czy też uprzywilejowana pozycja banku jako wierzyciela.

Ochronie konsumenta usług finansowych, w tym usług bankowych, sprzyjały i nadal sprzyjają wspólnotowe programy dotyczące ujednoczenia i zacieśnienia wspólnej polityki ochrony i informowania konsumentów oraz założenia wyrażone w **Planie działań w zakresie rynków finansowych na lata 1999–2005** (*Financial Services Action Plan* – FSAP)<sup>4</sup>, a także **Białej księdze – Polityka w dziedzinie usług finansowych na lata 2005–2010**<sup>5</sup>, których celem jest wyrównanie dysproporcji pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, w tym poprzez zapewnienie nieprofesjonalnej stronie umów finansowych rzetelnej i pełnej wiedzy o usługach i produktach. Niezwykle istotnym instrumentem są również krajowe Strategie polityki konsumenckiej, jak i wydawane na poziomie unijnym Programy działań Wspólnoty w dziedzinie polityki ochrony konsumentów<sup>6</sup>.

## Idea sądownictwa polubownego w rozstrzygnięciu sporów konsumenckich

Charakter sporów konsumenckich wymaga stworzenia łatwo dostępnego, szybkiego i taniego systemu dochodzenia roszczeń przez konsumentów, a także dostępu do wymiaru sprawiedliwości poprzez m.in. poszukiwanie systemów prawnych i pozaprawnych zapewniających, że spory o mniejszym ciężarze gatunkowym pomiędzy konsumentami a dostawcami dóbr i usług będą rozstrzygane szybko i skutecznie. Konsument ma uprawnienia chroniące jego różne interesy, często jednak rezygnuje z ich realizacji. Przyczyny takiego stanu są różne – od nieznanomości należnych mu uprawnień poczynając, na kosztownych, czasochłonnych i wręcz zniechęcających do aktywności procedurach sądowych kończąc.

<sup>4</sup> COM(1999) 232 final. Omówienie przez M. Pelczar, Integracja detalicznych usług finansowych w Unii Europejskiej, Niebieskie Księgi 2004. Rekomendacje Nr 13, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2004.

<sup>5</sup> (COM(2005) 629 wersja ostateczna); poprzedzona konsultacjami zainspirowanymi Zieloną księgą w sprawie Polityki Usług Finansowych na lata 2005–2010 (COM(2005) 177 wersja ostateczna).

<sup>6</sup> Obecnie realizowany jest Program działań Wspólnoty w dziedzinie polityki ochrony konsumentów (2007–2013) – Decyzja Nr 1926/2006/WE PE i Rady z 18.12.2006 r. ustanawiająca program działań Wspólnoty w dziedzinie polityki ochrony konsumentów (2007–2013) (Dz.Urz. L Nr 404 z 30.12.2006 r., s. 39); Strategia polityki konsumenckiej na lata 2007–2009 – uchwała Rady Ministrów z 5.12.2007 r. w sprawie przyjęcia Strategii polityki konsumenckiej na lata 2007–2009 przedłożona przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, tekst dostępny na: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Idea sądownictwa polubownego stanowi urzeczywistnienie postanowień art. 76 Konstytucji RP z 2.4.1997 r.<sup>7</sup> oraz zbliża polskie regulacje prawne do rozwiązań przyjętych w Unii Europejskiej. Działalność polubownych sądów konsumenckich stanowi istotne uzupełnienie i odciążenie dla sądownictwa powszechnego (polubowne sądy konsumenckie są alternatywą dla sądów powszechnych) i powinna być rozwijana, bowiem usprawnia dostęp konsumentów do szeroko rozumianego wymiaru sprawiedliwości<sup>8</sup>.

Istotą funkcjonowania takich ciał jest nawiązanie do tzw. uczciwej procedury obejmującej zasadę jasności, wysłuchania, umotywowania rozstrzygnięcia, zakaz schodzenia poza minimalny poziom ochrony gwarantowanej przez prawo i zakaz wyłączania drogi sądowej.

Założeniem sądownictwa polubownego jest zapewnienie konsumentom szybkiego i taniego rozwiązywania sporów wynikających z powszechnie zawieranych transakcji w życiu codziennym, co jest wyrazem działań w celu ułatwienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości poprzez wdrożenie uproszczonych procedur dochodzenia roszczeń konsumenckich. W przyjmowanych w Polsce regulacjach prawnych dotyczących rynku usług bankowo-finansowych widać wyraźnie nadrzędne cele legislacji europejskiej, która nie koncentruje się na ochronie indywidualnego interesu ekonomicznego poszczególnych konsumentów, ale na wyrównaniu dysproporcji między nimi a bankiem oferującym usługi finansowe.

Wypracowana przez Unię Europejską legislacja konsumencka dotyczy również pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów. Konieczność wprowadzenia takich regulacji wynikała także z coraz większej ilości sporów prawnych o charakterze ponadgranicznym, co spowodowało potrzebę stworzenia wspólnych zasad rozstrzygnięcia tego rodzaju spraw. Jednocześnie oczywiste jest, że procedury pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich nie mogą zastąpić czy wyłączyć prawa do sądu, a jedynie mogą być alternatywą wzbogacającą – z korzyścią dla konsumenta – możliwości szybkiego i niekosztownego postępowania rozjemczego. Zalecenie 98/257/EC podkreśla potrzebę zwiększenia zaufania konsumentów do funkcjonowania rynku wewnętrznego, również przez możliwość rozstrzygnięcia sporów w postępowaniach pozasądowych. Zalecenie 98/257/EC ogranicza się do procedur, które bez względu na to, jak zostaną nazwane, prowadzić będą do rozstrzygnięcia sporu poprzez aktywną interwencję strony trzeciej, która zaproponuje albo narzuci rozwiązanie. Nie dotyczy to procedur, które polegają jedynie na próbie doprowadzenia do spotkania stron w celu przekonania ich, by znalazły za obopólną zgodą rozwiązanie. Decyzje podejmowane przez organy pozasądowe mogą być wiążące dla stron albo mogą mieć charakter zaleceń lub stanowić propozycję ich rozwiązań, które muszą być

<sup>7</sup> Dz.U. Nr 78, poz. 483 ze zm.

<sup>8</sup> Szerzej: *M. Szafrńska-Nejda*, Przed sądem polubownym, GP 2000, Nr 7, s. 29; *P. Szymczak*, Konsument przed sądem polubownym, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu 1998, seria I, z. 263, Poznań 1998; *E. Łętowska, M. Jagielska, K. Lis, P. Mikłaszewicz, A. Wiewiórka-Domagalska*, Implementacja prawa konsumenckiego w Polsce [w:] *Z. Radwański* (red.), Zielona księga, Warszawa 2006, s. 511; *E. Łętowska*, Prawo umów konsumenckich, Warszawa 2002; *R. Stefanicki*, Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej w orzecznictwie polubownych sądów konsumenckich, Glosa 2007, Nr 3, s. 72–73; *M. Sujkowska*, Arbitraż, www.knf.pl; *E. Łętowska*, Europejskie prawo umów konsumenckich, Warszawa 2004, s. 385 i n.

przez strony przyjęte. Dla zapewnienia ochrony praw konsumenckich osoby podejmujące decyzję muszą być bezstronne i obiektywne, co można zapewnić wówczas, gdy orzekający nie podlega żadnym naciskom, a jednocześnie posiada wysokie kwalifikacje. Wymaga to, by osoba ta otrzymała mandat o wystarczająco długim czasie trwania, w którego trakcie nie może być ona zwolniona ze swoich obowiązków bez uzasadnionej przyczyny. Kiedy decyzja jest podejmowana kolektywnie, równe współuczestnictwo przedstawicieli konsumentów i profesjonalistów jest właściwym sposobem zapewnienia takiej niezależności. W celu zapewnienia otrzymania przez zainteresowane strony potrzebnych im informacji musi być zagwarantowana przejrzystość postępowania i działań organów odpowiedzialnych za rozstrzygnięcie sporów. Interesy stron mogą być zabezpieczone tylko wówczas, gdy procedura zezwala im na wyrażenie stanowiska w sprawie przed kompetentnym organem i na zaznajomienie się z faktami przedstawianymi przez drugą stronę oraz z oświadczeniami ekspertów. Jeśli postępowanie pozasądowe ma być skuteczne, musi wyraźnie różnić się od postępowania sądowego wysokością opłat, czasem trwania postępowania i brakiem zawiłości procedury. W celu zwiększenia skuteczności i sprawiedliwości postępowania kompetentny organ musi odgrywać aktywną rolę, która pozwoli mu na uwzględnienie każdego elementu użytecznego przy rozstrzygnięciu sporu. Aktywna rola staje się jeszcze ważniejsza, gdy w ramach postępowania pozasądowego konsumenci w wielu przypadkach nie mają możliwości skorzystania z porady prawnej. Co ważne, organy pozasądowe mogą podejmować decyzje nie tylko na podstawie ogólnych przepisów prawa, lecz również na podstawie tzw. miękkiego prawa, czyli kodeksów dobrych praktyk, a decyzje nie powinny prowadzić do umniejszania zakresu ochrony praw konsumenckich w porównaniu z ochroną przysługującą konsumentom na podstawie prawa wspólnotowego. Naczelne zasady pozasądowego postępowania to m.in. zasada niezawisłości, przejrzystości (transparentności), kontrydiktoryjności, skuteczności (sprawności przebiegu postępowania), zasada legalności, wolności i reprezentacji<sup>9</sup>.

## **Zapis na sąd polubowny a niedozwolone klauzule umowne**

Poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego albo innego organu rozjemczego, co do zasady, jest dozwolone, chyba że jest narzucone jednostronnie; dlatego też w umowach konsumenckich na kwestię tę należy spojrzeć także z perspektywy niedozwolonych klauzul umownych, gdyż na liście przykładowych klauzul abuzywnych znajduje się klauzula dotycząca poddania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego (art. 385<sup>3</sup> pkt 23 KC).

Nie jest możliwe wprowadzanie przymusu działania sądów polubownych w miejsce sądów powszechnych. Zgodnie z nowym brzmieniem art. 385<sup>3</sup> pkt 23 KC wprowadzenie do umów zawieranych z konsumentami postanowień dotyczących rozstrzygnięcia sporów

---

<sup>9</sup>Zasady te określają zalecenia Komisji Europejskiej: *Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes*, Dz.Urz. L Nr 115 z 17.4.1998 r., s. 31; *Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes*, Dz.Urz. L Nr 109 z 19.4.2001 r., s. 56.

przez sądy polubowne zostało uznane za niedozwolone<sup>10</sup>, gdyż umieszczenie w umowie z konsumentem takiego postanowienia pozbawiałoby go możliwości wyboru sądu<sup>11</sup>. Sądy polubowne mogłyby rozstrzygać wyłącznie sprawy wniesione zgodnie przez obie strony sporu (wyłączony jest zapis na sąd polubowny w umowie z konsumentem, której treść nie była indywidualnie negocjowana). Takie ograniczenie wynika również z zasady wolności zawartej w treści Zalecenia 98/257/EC, gdzie stanowi się, że „poddanie się właściwości ciała rozjemczego nie może następować z góry, przed powstaniem sporu, jeżeli miałyby to polegać na pozbawieniu konsumenta prawa do sądu”. Możliwe jest więc poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego już po jego powstaniu i wymaga to zgody obydwu stron. Poddanie się właściwości ciała rozjemczego nie może odbywać się „z góry” z uwagi na istnienie zakazu ograniczania prawa do sądu jako podstawowego prawa jednostki (zakazu narzucania konsumentom klauzul prorogacyjnych, wykluczających definitywnie drogę sądową).

Poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu co do zasady jest dozwolone, chyba że narzucone jest jednostronnie. Nie jest możliwe wprowadzanie przymusu ich działania w miejsce sądów powszechnych.

## Bankowy Arbitraż Konsumentcki

Ogromne znaczenie w zakresie ochrony konsumenta usług bankowych ma instytucja pozasądowego polubownego rozpatrywania sporów konsumenckich – Arbitraż Bankowy<sup>12</sup>. Powołanie instytucji „ombudsmana bankowego” jest wzorowane na podobnych rozwiązaniach funkcjonujących w prawie wszystkich krajach Unii Europejskiej. Bankowy Arbitraż Konsumentcki (BAK) rozpoczął swoją działalność 1.3.2002 r. Funkcję Arbitra Bankowego pełni *Katarzyna Marczyńska*<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Sądy polubowne mogą rozpatrywać spory z udziałem konsumentów, należy jednak pamiętać, że zapis na sąd polubowny nie będzie wiązał konsumenta, gdy okaże się, że ma on charakter niedozwolonego postanowienia umownego, czyli postanowienia, które nie zostało ustalone z konsumentem indywidualnie, a kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385<sup>1</sup> i 385<sup>3</sup> KC).

<sup>11</sup> Trzeba także uwzględnić fakt, że zgodnie z art. 711 § 1 KPC od wyroku sądu polubownego odwołanie nie przysługuje, co z jednej strony zmniejsza koszty tego postępowania i skraca czas jego trwania, ale również zwiększa niebezpieczeństwo błędnych rozstrzygnięć, których w skomplikowanych stanach faktycznych charakteryzujących spory konsumenckie chyba nie dałoby się uniknąć.

<sup>12</sup> Instytucja prowadząca postępowanie pozasądowe dla konsumentów – klientów banków – powołana została przez Związek Banków Polskich (ZBP) 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 Konsumentckiego. Szerzej na temat roli, jaką w aspekcie sporów między bankami a konsumentami odgrywa arbiter, patrz 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, Rzeczpospolita 2002, Nr 18; *E. Rutkowska*, Pozasądowe postępowanie rozjemcze dla klientów banku – Bankowy Arbitraż Konsumentcki, Pr. Bank. 2002, Nr 3, s. 41–47.

<sup>13</sup> 5.1.2006 r. Zarząd powołał *Katarzynę Marczyńską* na funkcję Arbitra Bankowego na okres II kadencji (2006–2010). 5.1.2006 r. Arbiter został przyjęty do sieci FIN-NET, która została zaliczona przez Komisję

Bankowy arbitraż konsumencki jest alternatywnym sposobem rozstrzygnięcia sporów między bankiem a konsumentem, jest przedsądowym postępowaniem mediacyjnym, które jest obligatoryjne dla banku, gdy wolę taką wyrazi konsument poprzez złożenie stosownego wniosku. Nie jest to też postępowanie przed sądem polubownym, bowiem w przypadku postępowania rozjemczego nie jest wyłączone postępowanie sądowe.

Arbiter Bankowy pełni funkcję sędziego podejmującego decyzje i wydającego orzeczenia<sup>14</sup>. Bankowy Arbitraż Konsumencki jest alternatywnym sposobem rozstrzygnięcia sporów między bankiem a konsumentem. Jest przedsądowym postępowaniem mediacyjnym, które jest obligatoryjne dla przedsiębiorcy – banku, gdy wolę taką wyrazi konsument poprzez złożenie stosownego wniosku. Nie jest to też postępowanie przed sądem polubownym, bowiem w przypadku postępowania rozjemczego nie jest wyłączone postępowanie sądowe. Jest to tańsza i szybsza, uproszczona (mniej skomplikowana) i mniej uciążliwa od sądowego (mniejsze koszty postępowania) droga załatwiania spraw niż sądowa. Arbiter odgrywa bardziej aktywną rolę w prowadzeniu postępowania niż sąd powszechny w zakresie np. czynnego doradztwa dla konsumenta wnoszącego skargę, powinien też w miarę możliwości nakłaniać strony do ugodowego zakończenia sporu, pełniąc niejako funkcję mediatora czy rozjemcy<sup>15</sup>.

Bankowy Arbitraż Konsumencki jest finansowany przede wszystkim ze składek uiszczanych przez banki. Bank przegrzywający sprawę w postępowaniu przed Arbitrem Bankowym obowiązany jest zwrócić konsumentowi kwotę uiszczoną przez niego opłaty w momencie składania wniosku o wszczęcie postępowania. Poza tym bank przegrzywający sprawę ma obowiązek poniesienia kosztów postępowania przed Arbitrem.

**Przedmiot postępowania** obejmować powinien **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 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 8000 zł,
- sprawa nie jest prowadzona przed sądem powszechnym lub polubownym i nie została prawomocnie osądzona,

---

Europejską w lutym 2001 r. do ogólnoeuropejskiej sieci instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów. Do FIN-NET należy 39 podmiotów z 16 krajów, a jej celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz płatności transgranicznych poprzez ułatwienie konsumentom dochodzenia swoich roszczeń w stosunku do usługodawców mających siedzibę w innym Państwie Członkowskim Unii Europejskiej.

<sup>14</sup> Szerzej na temat koncepcji organizacji postępowania rozjemczego i zasad jego funkcjonowania patrz: N. Jeziolowicz, M. Korgol, Projekt B z 10 grudnia 2000 r., Pozasądowe postępowanie rozjemcze dla indywidualnych klientów banków (materiały wewnętrzne Związku Banków Polskich); N. Jeziolowicz, Pozasądowe postępowanie rozjemcze dla indywidualnych klientów banków, Bank 2001, Nr 3; A. Myczkowska, *op. cit.*

<sup>15</sup> Podwaliny polskiego modelu rozwiązywania sporów powstałych w relacjach konsumentów z bankami stanowiły uchwały XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 9.5.2001 r.: Nr 5 w sprawie ochrony konsumenta usług bankowych, Nr 6 w sprawie poddania się przez banki – członków ZBP rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonywania jego orzeczeń i Nr 7 w sprawie przyjęcia Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

- jest to roszczenie pieniężne i powstało po 1.7.2001 r.,
- wraz z wniesieniem wniosku została dokonana opłata<sup>16</sup> 50 zł (lub 20 zł, jeżeli wartość sporu jest niższa niż 50 zł),
- wniosek dotyczy sporu z bankiem, który jest członkiem ZBP<sup>17</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.

Wszczęcie postępowania następuje tylko na pisemny wniosek konsumenta. Uprawnieni do składania skarg są jedynie konsumenci usług bankowych, przy czym za konsumenta uważa się osobę fizyczną, która zawiera z bankiem umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Wniosek powinien zawierać: imię, nazwisko<sup>18</sup> i adres konsumenta, oznaczenie banku<sup>19</sup>, którego wniosek dotyczy, dokładne określenie żądania i jego uzasadnienie wraz z załącznikami (kopie dokumentów), podanie wartości przedmiotu sporu, dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że nie uzyskał w terminie 30 dni odpowiedzi z banku na swoją skargę. Arbitr Bankowy rozstrzyga sprawy, które wcześniej klient próbował sam bezskutecznie wyjaśnić z bankiem, lub odpowiedź jest dla klienta niesatysfakcjonująca, a więc gdy zostało to poprzedzone tzw. postępowaniem reklamacyjnym w banku. Każda skarga wniesiona do Arbitra musi być poprzedzona złożeniem przez konsumenta skargi w odpowiednim oddziale banku, a dopiero po otrzymaniu negatywnej odpowiedzi lub jej braku możliwe jest wszczęcie procedury przez Arbitra. Najpierw skarga wniesiona do Arbitra opracowywana będzie w pierwszej fazie w nowo utworzonej w Związku Banków Polskich komórce, tzn. w Biurze Arbitra<sup>20</sup>. Po sprawdzeniu wniosku pod względem formalnym i skierowaniu sprawy do rozpoznania Biuro Arbitra przesyła do banku, którego dotyczy dana skarga, odpis wniosku wraz z załącznikami, a bank jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na wniosek w terminie 14 dni<sup>21</sup>. Powinien w niej oświadczyć, czy żądanie uznaje w całości lub części, czy wnosi o jego oddalenie oraz uzasadnić swoje stanowisko, powołując się na przepisy prawa, umów, regulaminów wraz z dołączeniem dowodów w postaci dokumentów. Arbitr powinien w każdym stadium postępowania nakłaniać konsumenta i bank do polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody, w szczególności wyjaśniać konsumentowi powstałe w związku ze sprawą wątpliwości prawne przy użyciu języka powszechnie zrozumiałego i wolnego od specjalistycznych sformułowań.

<sup>16</sup> Arbitr nie podejmuje żadnych czynności, dopóki opłata nie zostanie uiszczona, a wniosek nieopłacony przez konsumenta w ciągu jednego miesiąca od jego wniesienia podlega zwrotowi.

<sup>17</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>18</sup> Wniosek może być złożony bezpośrednio w Biurze Arbitra lub przesłany pocztą na adres Arbitra.

<sup>19</sup> Wskazanie nazwy banku, oddziału i adresu siedziby banku.

<sup>20</sup> Biuro Arbitra jest komórką organizacyjną Związku Banków Polskich zajmującą się administracyjno-organizacyjną obsługą arbitra, której zadaniem jest również przyjmowanie i opracowywanie wniosków konsumentów.

<sup>21</sup> Termin ten może być przez Arbitra przedłużony, a brak odpowiedzi banku na wniosek nie stanowi przeszkody w rozpoznaniu sprawy.



Arbiter Bankowy po rozpoznaniu sprawy na posiedzeniu niejawnym bądź po przeprowadzeniu rozprawy wydaje orzeczenie, które powinno zawierać określenie stron, oznaczenie przedmiotu sprawy, rozstrzygnięcie Arbitra, rozstrzygnięcie co do kosztów postępowania, uzasadnienie orzeczenia (wskazanie podstawy faktycznej rozstrzygnięcia – wskazanie faktów, które Arbiter uznał za udowodnione, dowodów, na których się oparł, i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności i mocy dowodowej, oraz wyjaśnienie podstawy prawnej orzeczenia).

Arbiter Bankowy, rozstrzygając sprawy między konsumentami a bankami, opiera się na regułach deontologii zawodowej, tzw. Zasadach Dobrych Praktyk Bankowych<sup>22</sup> (ZDPB). Warto zaznaczyć, że Zasady Dobrych Praktyk Bankowych, 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. Relacje z klientami oparte mają być na więzach szczególnego zaufania, które wymagają od banków rzetelności, należytej staranności, transparentności (przejrzystości). Zasady Dobrych Praktyk Bankowych wcześniej, niż było to w regulacjach konsumenckich, podkreślały konieczność przekazywania informacji w sposób jasny, zrozumiały, co stało się zasadniczą ideą ochrony konsumenta – ochrony przez informację; właściwie poinformowany o transakcji konsument, zwłaszcza w zakresie usług finansowych, w tym bankowych, może w miarę świadomie podjąć decyzję. Postanowienia ZDPB mają charakter postulatywny (np. banki nie nadużywają swych uprawnień w stosunkach z kontrahentami); regulacyjna funkcja reguł deontologii bankowej pojawia się w zakresie konstruowania dodatkowych obowiązków banku, niewyrażonych wprost w umowie, określaniu „ustalonych zwyczajów” (art. 254 § 1 KC), precyzowaniu tzw. zawodowej staranności banku (art. 355 § 2 KC), formułowaniu reguł lojalnego postępowania banku w razie przypisywania mu odpowiedzialności odszkodowawczej.

**Orzeczenia Arbitra są ostateczne dla banku**, który jest zobowiązany wykonać je nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. **Nie są one natomiast ostateczne dla konsumenta**, który, jeżeli wynik arbitrażu nie będzie go satysfakcjonował, może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jest to istotne z uwagi na istnienie klauzuli niedozwolonej, uniemożliwiającej wprowadzenie do umów zawieranych z konsumentami postanowień dotyczących rozstrzygnięcia sporów przez sądy polubowne.

Dotychczasowe, pięcioletnie funkcjonowanie instytucji Arbitra Bankowego zdaje się potwierdzać zarówno potrzebę jej istnienia, jak i trwałe zakorzenienie w systemie ochrony konsumentów na rynku usług bankowych<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Opracowane przez Związek Banków Polskich, przyjęte uchwałą Nr 9/XV z 21.4.2004 r., zastąpiły przyjęty w kwietniu 1995 r. przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich Kodeks Dobrej Praktyki Bankowej – tekst dostępny na: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl); patrz szerzej uwagi dotyczące ich znaczenia: P. Zapadka, Dobre Praktyki Rynku Finansowego – wybrane aspekty, PB 2007, Nr 7–8; M. Bączek [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.

<sup>23</sup> W latach 2002–2006 wzrosła liczba wniosków, w których skarżący zarzucają bankom naruszenie Zasad Dobrych Praktyk Bankowych, w szczególności obowiązku rzetelnego informowania, równego traktowania klientów „starych” i „nowych”, przestrzegania zasad uczciwej reklamy, i wywodzą z tych naruszeń roszczenia finansowe.

## Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Nowym rozwiązaniem w zakresie pozasądowej ochrony interesów konsumenta usług bankowych jest, przewidziane w art. 18 w zw. z art. 4 ustawy z 21.7.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. Nr 157, poz. 1119 ze zm.; dalej jako: NadzRFU), utworzenie działającego przy KNF sądu polubownego, który rozpoczął działalność 31.3.2008 r.

Sąd Polubowny przy KNF z chwilą rozpoczęcia działalności stał się dodatkową możliwością, poza Bankowym Arbitrażem Konsumenckim, polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia wynikających zwłaszcza ze stosunków umownych sporów między profesjonalnie świadczącymi usługi finansowe bankami, podlegającymi nadzorowi KNF, a nieprofesjonalnymi ich kontrahentami – konsumentami.

Sąd zajmuje się rozstrzygnięciem sporów pomiędzy instytucjami finansowymi oraz pomiędzy tymi instytucjami a odbiorcami usług finansowych, o ile obie strony wyrażą zgodę na poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego. Sąd rozstrzyga spory pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, przede wszystkim pomiędzy zakładami ubezpieczeń, towarzystwami funduszy inwestycyjnych, otwartymi funduszami emerytalnymi, domami maklerskimi, bankami a szeroko rozumianymi odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty, w tym także konsumentami.

Dobrze funkcjonujący rynek finansowy powinien być stabilny i przejrzysty oraz zapewniać bezpieczeństwo i ochronę interesów jego uczestników. Te cele i zadania są określone w wielu aktach prawnych, a istotna rola w ich realizacji została powierzona Komisji Nadzoru Finansowego<sup>24</sup> jako organowi nadzoru nad rynkiem finansowym. Niezmiernie ważne jest, by uczestnicy rynku finansowego mogli mieć zaufanie do instytucji, którym

---

Wyraźnym przykładem zmian w relacjach bank – klient jest ewolucja postępowań reklamacyjnych. Stwierdzić można, że po umieszczeniu w ZDPB zapisów dotyczących sposobu i terminu udzielania przez banki odpowiedzi na reklamacje konsumentów instytucje te w większości prawidłowo, tj. terminowo i wyczerpująco, odpowiadają na podnoszone zarzuty. Obecnie zdecydowana większość tych spraw dotyczy kredytu konsumenckiego oraz kredytu związanego z wydaniem karty kredytowej, z kredytu darmowego, wysokości odsetek od zadłużenia przeterminowanego, kredytów mieszkaniowych i hipotecznych, nienależytego prowadzenia rachunków i lokat – szerzej: K. Marczyńska, *Arbiter Bankowy: Dochodzenie roszczeń przez konsumenta w praktyce orzeczniczej Arbitra Bankowego*, referat wygłoszony na Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej pt. „Ochrona prawna konsumenta w obrocie bankowym. Nowe rozwiązania prawne”, która odbyła się 11.5.2007 r. na WPAiE Uniwersytetu Wrocławskiego, zorganizowanej przez Katedrę Prawa Finansowego i działające przy niej Koło Naukowe Prawa Finansowego [w:] MoP 2008, Nr 23, bezpłatny dod., s. 1–4; Sprawozdanie z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w okresie I kadencji (2002–2006), Warszawa 2006, tekst dostępny na: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

<sup>24</sup> Zgodnie z art. 66 NadzRFU, z dniem 31.12.2007 r. znosi się Komisję Nadzoru Bankowego. Jej obowiązki przejęła Komisja Nadzoru Finansowego. NadzRFU zakłada zmianę koncepcji nadzoru nad rynkiem finansowym – w miejsce kilku instytucji nadzorujących dotychczas rynek ubezpieczeniowy i emerytalny oraz rynek kapitałowy i bankowy powstanie jeden nowy organ – Komisja Nadzoru Finansowego (KNF). W pierwszym etapie Komisja Nadzoru Finansowego przejęła kompetencje Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych oraz Komisji Papierów Wartościowych i Giełd. W związku z nakładaniem się zadań KNF przejmie też dotychczasowe obowiązki Rzecznika Ubezpieczonych. W drugim etapie, od 1.1.2008 r., Komisja Nadzoru Finansowego przejęła również zadania Komisji Nadzoru Bankowego i proces budowy zintegrowanego systemu nadzoru tym samym został zakończony. Już w pierwszym etapie przewodniczący Komisji (lub wyznaczony przez niego zastępca przewodniczącego) objął przewodnictwo w Komisji Nadzoru Bankowego, funkcjonującej do 31.12.2007 r.

powierzają swoje środki finansowe i które realizują zadania związane z ich obrotem i przepływem, a także do pośredników, z którymi bezpośrednio się kontaktują.

Celem nadzoru nad rynkiem finansowym jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania tego rynku, jego stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości, zaufania do rynku finansowego, a także zapewnienie ochrony interesów uczestników tego rynku przez realizację celów określonych w ustawach regulujących nadzór nad poszczególnymi sektorami (segmentami rynku finansowego) – art. 2 NadzRFU. Do zadań KNF (art. 4 NadzRFU), oprócz przede wszystkim sprawowania nadzoru nad rynkiem finansowym, podejmowania działań służących prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego<sup>25</sup>, działań edukacyjnych, informacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, należy także stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

Zakres spraw, którymi zajmuje się Sąd Polubowny przy KNF, jest szerszy od właściwego dla Arbitra Bankowego. Przedmiotem sporu mogą być bowiem nie tylko roszczenia pieniężne z tytułu niewykonania lub nienależnego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta, ale wszelkie prawa majątkowe i mogące stanowić przedmiot ugody prawa niemajątkowe. Konkurencyjny charakter postępowania przed Sądem Polubownym przy KNF ograniczony jest więc do tej części sporów, które mieszczą się jednocześnie w zakresie właściwości Arbitra Bankowego. Regulamin Sądu Polubownego<sup>26</sup> przy KNF nie przewiduje także górnej granicy kwotowej wartości przedmiotu sporu<sup>27</sup>, podczas gdy Bankowy Arbitraż Konsumentcki staje się niedopuszczalny, jeśli wartość ta, nie wliczając odsetek i innych kosztów żądanych obok roszczenia głównego, przekroczy kwotę 8000 zł. Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF jest także postępowaniem droższym – opłata stała wynosi bowiem 250 zł, podczas gdy koszt obciążający konsumenta korzystającego z rozstrzygnięcia Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego wynosi 50 lub 20 zł, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł.

<sup>25</sup> Na uwagę zasługują tutaj inicjatywy podjęte już przez KNF – m.in. uchwała KNF z 22.6.2007 r. w sprawie skierowania do Komisji Nadzoru Bankowego stanowiska odnośnie do przekazów reklamowych dotyczących produktów bankowych; Komisja Nadzoru Finansowego, mając na względzie w szczególności dbałość o prawidłowe funkcjonowanie rynku finansowego oraz ochronę inwestorów i innych jego uczestników, a także przestrzeganie reguł uczciwego obrotu, na podstawie art. 11 ust. 1 NadzRFU skierowała do Komisji Nadzoru Bankowego następujące stanowisko: Przekaz reklamowy jest stałym i ważnym elementem komunikacji pomiędzy instytucjami finansowymi a ich obecnymi i potencjalnymi klientami. Do zadań organu nadzoru należy zapewnienie, aby publikowany przez nadzorowane podmioty przekaz reklamowy w sposób rzetelny wpływał na decyzje konsumenckie jego odbiorców. KNF podjęła konkretne działania w celu ochrony interesów konsumentów usług finansowych, w tym także bankowych, które są realizacją zadań, a mianowicie opracowanie projektu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, wspólnych dla wszystkich uczestników rynku finansowego, podjęcie współpracy z UOKiK w celu zapewnienia ochrony uczestników rynku finansowego i przeciwdziałaniu praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, podjęcie działań w celu wyeliminowania nieuczciwych praktyk w zakresie reklamy – patrz komunikat KNF z 27.7.2007 r.

<sup>26</sup> Regulamin Sądu Polubownego przy KNF dostępny na: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

<sup>27</sup> Wprowadzona dolna granica w wysokości 500 zł, z uwagi na szczególnie charakter sporu, może być obniżona decyzją Prezesa Sądu Polubownego przy KNF.

Wyroki i ugody zawarte przed Sądem Polubownym przy KNF, po ich zatwierdzeniu przez sąd powszechny, mają moc prawną na równi z jego wyrokiem. Niezadowolony z orzeczenia wydanego przez Arbitra Bankowego konsument ma zaś możliwość dalszego dochodzenia swoich praw i może wystąpić z powództwem na drogę postępowania sądowego.

Podstawowym warunkiem do przeprowadzenia sprawy przed sądem jest uzyskanie przez powoda zgody pozwanego. Jeżeli powodem jest konsument, to może on zwrócić się do Sądu Polubownego o uzyskanie zgody pozwanego na poddanie się rozstrzygnięciu Sądu Polubownego. Sąd podejmie stosowne działania zmierzające do uzyskania zgody pozwanego – jednakże nie gwarantuje jej uzyskania. Bez zgody pozwanego postępowanie nie może się rozpocząć.

Sąd rozstrzyga spory o prawa majątkowe, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł, oraz o prawa niemajątkowe. Może rozpoznać sprawę w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500 zł, jeżeli konsument uzasadni szczególnie charakter sporu, wskazując na konieczność rozpatrzenia sprawy przez Sąd Polubowny.

Przed rozpoczęciem właściwego postępowania pojednawczego strony będą miały możliwość skorzystania z mediacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu.

Skład orzekający instruuje konsumentów, którzy nie są reprezentowani przez profesjonalnych pełnomocników, o przysługujących im prawach w związku z toczącym się postępowaniem polubownym.

Wyrok Sądu Polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają, po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny wskazany przez przepisy KPC, moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego. Przed rozpoczęciem właściwego postępowania pojednawczego strony będą miały możliwość skorzystania z mediacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu.

Z powstaniem Sądu Polubownego przy KNF związane jest zwiększenie konkurencyjności między dostępnymi dla konsumenta metodami alternatywnego rozstrzygania sporów, co powinno korzystnie wpłynąć na poziom jego ochrony<sup>28</sup>. Osiągnięcie tego efektu wydaje się jednak wątpliwe z uwagi na zakres przedmiotowy rozstrzyganych spraw i przewidziane w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF rozwiązania proceduralne.

Stronami w sporze przed Arbitrem Bankowym mogą być po stronie profesjonalisty wszystkie banki mające członkostwo w Związku Banków Polskich oraz te, które wprawdzie członkami nie są, ale poddały się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń. Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF jest zaś możliwe tylko, gdy profesjonalny kontrahent konsumenta zgodził się na to bądź poprzez zamieszczenie w umowie klauzuli zapisu na sąd polubowny, bądź w terminie późniejszym, poprzez zgodę w konkretnej sprawie. O konkurencyjnym w stosunku do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego charakterze postępowania przed Sądem Polubownym przy KNF zadecyduje więc przyszła praktyka banków<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> E. Więclaw, Rusza sąd dla klientów, Rzeczpospolita z 24–25.11.2007 r., s. B1; S. Kluza, Powstanie sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzeczpospolita z 9.10.2007 r., s. C8.

<sup>29</sup> Przewiduje się jednak, że banki niechętnie będą się zgadzać na rozstrzygnięcie sporu w Sądzie Polubownym przy KNF. Por. E. Więclaw, *op. cit.*, s. B1.

Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF jest także postępowaniem droższym – opłata stała wynosi bowiem 250 zł, podczas gdy koszt obciążający konsumenta korzystającego z rozstrzygnięcia Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego wynosi 50 lub 20 zł, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł. Wyroki i ugody zawarte przed Sądem Polubownym przy KNF, po ich zatwierdzeniu przez sąd powszechny, mają moc prawną na równi z jego wyrokiem. Niezadowolony z orzeczenia wydanego przez Arbitra Bankowego konsument ma zaś możliwość dalszego dochodzenia swoich praw i może wystąpić z powództwem na drogę postępowania sądowego.

## **Zakończenie**

Wobec kształtującej się nowej sytuacji w zakresie ochrony konsumenta usług finansowych, w tym bankowych, pojawia się potrzeba prowadzenia przez sektor bankowy odpowiedniej polityki prokonsumentckiej.

Jednym z ważniejszych elementów tej polityki, jak się wydaje, może być instytucja prowadząca pozasądowe postępowanie rozjemcze dla indywidualnych klientów banków, za pomocą której banki oferowałyby klientom indywidualnym prawidłowy sposób rozwiązywania sporów, opierający się na obiektywnie wydawanych orzeczeniach, będąca wyrazem stwarzania ułatwień dla klienta. Banki nie mogą być postrzegane jako instytucje wrogie konsumentom i powinny same uruchamiać procedury, które będą eliminować uciążliwe dla konsumentów niedozwolone klauzule umowne bez potrzeby uruchamiania odpowiednich procedur administracyjnych czy sądowych. Wydaje się, że dzięki wprowadzeniu pozasądowego postępowania rozjemczego dla klientów relacje między bankami a ich klientami postawione będą na bardziej partnerskiej płaszczyźnie, a ponadto niewątpliwie pozwolą polepszać jakość usług świadczonych przez banki.

Dzięki wprowadzeniu pozasądowego postępowania rozjemczego dla klientów indywidualnych relacje między bankami a ich klientami pozostawione będą na bardziej partnerskiej płaszczyźnie, pozwolą polepszać jakość usług świadczonych przez banki.

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 przekonania składu sądującego znajdują 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 nie 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 czy są rzetelnie informowani o 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, oraz negocjuje z klientem w trudnych dla niego sytuacjach życiowych.

Instytucja polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich wydaje się ugruntowana w sektorze bankowym, a także szerzej – na całym rynku finansowym, czego przejawem jest powołanie ostatnio Sądu Polubownego przy organie nadzoru nad rynkiem finansowym. I choć kontrowersyjne jest jego usytuowanie przy Komisji Nadzoru Finansowego, to jednak wskazuje niewątpliwie na samą potrzebę funkcjonowania takich sposobów rozstrzygnięcia sporów na rynku usług finansowych, nie tylko o charakterze konsumenckim.

Z powstaniem „pozasądowych ciał” zajmujących się alternatywnymi sposobami rozstrzygnięcia sporów konsumenckich na rynku usług bankowych związane jest zwiększenie konkurencyjności między dostępnymi dla konsumenta metodami alternatywnego rozstrzygnięcia sporów, co powinno korzystnie wpłynąć na poziom ochrony<sup>30</sup>.

1.	2.	3.
	<b>Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego</b>	<b>Arbitraż Bankowy</b>
<b>Podstawa prawna funkcjonowania</b>	– art. 4 i 18 NadzRFU, – Regulamin Sądu, Polubownego przy KNF dostępny na: <a href="http://www.knf.gov.pl">www.knf.gov.pl</a>	– uchwała XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 9.5.2001 r.: Nr 5 w sprawie ochrony konsumenta usług bankowych, Nr 6 w sprawie poddania się przez banki – członków ZBP rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonywania jego orzeczeń i Nr 7 w sprawie przyjęcia Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, – obecnie: Regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego – Załącznik do uchwały Nr 15 XVII Walnego Zgromadzenia ZBP z 26.4.2006 r.; dostępny na: <a href="http://www.zbp.pl">www.zbp.pl</a>
<b>Rozpoczęcie działalności</b>	– marzec 2008 r.	– marzec 2002 r.
<b>Zakres przedmiotowy sporu</b>	– spory o prawa majątkowe i mogące stanowić przedmiot ugody prawa niemajątkowe	– spory o roszczenia pieniężne z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta

<sup>30</sup> Porównanie omówionych w niniejszym opracowaniu alternatywnych sposobów rozstrzygnięcia sporów konsumenckich zawiera tabela.

1.	2.	3.
<b>Zakres podmiotowy sporów</b>	– rozstrzyga spory między wszystkimi uczestnikami rynku finansowego, w szczególności spory wynikające ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF (na rynku ubezpieczeniowym, kapitałowym i bankowym) a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty	– rozstrzyga spory między wszystkimi bankami – członkami Związku Banków Polskich oraz tymi, które poddały się rozstrzygnięciu Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń, a konsumentami (w rozumieniu węższym niż rozumienie konsumenta w KC)
<b>Wartość przedmiotu sporu (ograniczenia kwotowe)</b>	– brak górnej granicy wartości przedmiotu sporu, – dolna granica przedmiotu sporu wynosi 500 zł, ale z uwagi na jego szczególny charakter, gdy powodem jest konsument, może być obniżona decyzją Prezesa Sądu Polubownego przy KNF	– górna granica wartości przedmiotu sporu wynosi 8000 zł, – brak dolnej granicy wartości przedmiotu sporu
<b>Koszty postępowania</b>	– opłata stała wynosi 250 zł, gdy powodem jest odbiorca usług, – w pozostałych przypadkach opłata uzależniona od wartości przedmiotu sporu waha się pomiędzy 250–100 000 zł	– opłata stała wynosi 50 zł, a gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł – 20 zł
<b>Charakter rozstrzygnięcia</b>	– wyroki i ugody zawarte przed Sądem Polubownym przy KNF, po ich zatwierdzeniu przez sąd powszechny, mają moc prawną na równi z wyrokiem sądów powszechnych	– orzeczenia Arbitra Bankowego dla banku są ostateczne i podlegają wykonaniu, – niezadowolony z rozstrzygnięcia konsument może skierować sprawę na drogę sądową

\*Opracowanie własne.