



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Usługi bankowe w aspekcie ochrony praw konsumentów

Raport z kontroli wzorców umownych
uznanych za niedozwolone



Publikacja przygotowana dzięki wsparciu finansowemu Unii Europejskiej



**Usługi bankowe
w aspekcie
ochrony praw konsumentów**
Raport z kontroli
wzorców umownych
uznanych za niedozwolone

Raport został opracowany przez pracowników Departamentu Polityki
Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie:
Joanna Wrona
Mirosława Piłka
Krzysztof Budzich



Publikacja finansowana ze środków pomocowych
Unii Europejskiej w ramach projektu PHARE PL/IB/2001/EC/08



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. 0-22 55 60 800
e-mail: uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2003

Przygotowanie do druku i druk:
www.ergobtl.pl

Szanowni Państwo,

z prawdziwą przyjemnością przekazuję Państwu raport na temat usług bankowych w aspekcie ochrony praw konsumentów opracowany przez pracowników Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Raport składa się z dwóch części: pierwsza poświęcona jest ochronie ekonomicznych interesów konsumentów w świetle obowiązujących przepisów prawa w Polsce oraz Unii Europejskiej; w drugiej zaś prezentowane są wyniki kontroli wzorców umownych uznanych za niedozwolone.

Wierzę, że lektura tego raportu przyczyni się do stworzenia bardziej efektywnego systemu ochrony praw konsumentów w Polsce oraz pozwoli wyeliminować najczęściej występujące nieprawidłowości.

dr Cezary Banasiński
prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Spis treści

I	OCHRONA EKONOMICZNYCH INTERESÓW KONSUMENTÓW W ŚWIELE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA W POLSCE ORAZ W UNII EUROPEJSKIEJ	___ 7
1.	Wstęp	___ 7
2.	Przepisy regulujące stosunki między bankami a konsumentami w Polsce	___ 7
	Kodeks cywilny – umowa rachunku bankowego	___ 8
	Ustawa Prawo bankowe – umowa rachunku bankowego	___ 8
	Kodeks cywilny, ustawa Prawo bankowe – ogólne warunki umów, umowy	___ 9
	Ustawa Prawo bankowe – szczególne uprawnienia banków w związku z umową kredytową	___ 10
	Ustawa o kredycie konsumenckim	___ 10
	Nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim	___ 13
	Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych	___ 14
	Uchwały Związku Banków Polskich – Arbiter Bankowy, Zasady dobrej praktyki bankowej	___ 18
3.	Przepisy regulujące stosunki między bankami, a konsumentami w Unii Europejskiej	___ 19
	Dyrektywa o kredycie konsumenckim	___ 19
	Dyrektywa o niedozwolonych postanowieniach umownych	___ 21
	Dyrektywa w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością	___ 22
	Zalecenie Komisji Europejskiej z 17 listopada 1988 r. dotyczące systemów płatniczych, a zwłaszcza relacji pomiędzy posiadaczem karty i wystawcą karty (88/590/EWG)	___ 22
	Zalecenie Komisji Europejskiej z 30 lipca 1997 r. w sprawie transakcji dokonanych za pomocą elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności relacji pomiędzy wystawcą a posiadaczem (97/489/EC)	___ 23
	Zalecenie Komisji Europejskiej na temat zasad obowiązujących organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (98/257/WE)	___ 24
	Dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość	___ 25

II	STOPIEŃ PRZESTRZEGANIA PRZEZ BANKI PRAW KONSUMENTÓW – – NAJCZĘŚCIEJ WYSTĘPUJĄCE NIEPRAWIDŁOWOŚCI	___ 29
I.	Wstęp	___ 29
2.	Naruszenia związane z postanowieniami umownymi	___ 29
3.	Stopień przestrzegania przez banki ustawy o kredycie konsumenckim	___ 33
	Wyniki kontroli	___ 36
	Zestawienie wyników kontroli (stan na 31 sierpnia 2003 r.)	___ 48
4.	Rola Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i miejsce usług bankowych w polityce konsumenckiej	___ 48
	Sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	___ 49

BANKING SERVICES IN LIGHT OF PROTECTING CONSUMERS' RIGHTS ___ 51

I	PROTECTION OF ECONOMIC INTERESTS OF CONSUMERS IN THE VIEW OF THE LEGAL REGULATIONS IN POLAND AND THE EUROPEAN UNION	___ 53
I.	Introduction	___ 53
2.	Provision regulating the relations between banks and consumers in Poland	___ 53
	The Civil Code – a bank account agreement	___ 54
	The Banking Law – a bank account agreement	___ 54
	The Civil Code and the Banking Law – general terms, agreements	___ 54
	The Banking Law – special rights of banks with respect to a loan agreement	___ 56
	The Law on Consumer Credit	___ 56
	Amended Law on Consumer Credit	___ 59
	The Law on Electronic Payment Instruments	___ 60
	Resolutions of the Polish Banks Association – the Bank Arbitrator, Principles of good banking practice	___ 64
3.	Provisions regulating relations between banks and consumers in the European Union	___ 65



	The Directive on consumer credit	___ 65
	The Directive on abusive contractual clauses	___ 67
	Directive on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions	___ 68
	Commission Recommendation of 17 November 1988 concerning payment systems, and in particular the relationship between cardholder and card issuer (88/590/EEC)	___ 68
	Commission Recommendation of 30 July 1997 concerning transactions by electronic payment instruments and in particular the relationship between issuer and holder (97/489/EC)	___ 69
	Commission Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/WE)	___ 70
	Directive concerning the distance marketing of consumer financial services	___ 71
II	COMPLIANCE WITH THE CONSUMERS' PROTECTION LAWS IN POLISH BANKS – THE MOST COMMON INFRINGEMENTS	___ 75
1.	Introduction	___ 75
2.	Infringements concerning contractual terms	___ 75
3.	Compliance with the Law on consumer credit	___ 78
	Findings of the inspection:	___ 81
	Inspection findings statement	___ 82
4.	The role of the Office for Competition and Consumers Protection and the position of banking services in the consumer policy	___ 90
	Lawsuits entered by the Office for Competition and Consumers Protection to recognize certain terms of standard contracts as unfair	___ 90

CZĘŚĆ I

OCHRONA EKONOMICZNYCH INTERESÓW KONSUMENTÓW W ŚWIELE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA W POLSCE ORAZ W UNII EUROPEJSKIEJ

I. Wstęp

Od początku lat 90. obserwować można bardzo duży wzrost zainteresowania konsumentów sektorem usług bankowych. Dotyczy to przede wszystkim rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (choć niebagatelne znaczenie mają także umowy lokat terminowych oraz umowy kredytowe). Spowodowane jest to z jednej strony zainteresowaniem konsumentów obrotem bezgotówkowym (czeki, karty bankowe), z drugiej strony wymogiem zakładania rachunków, który stawiany jest przez pracodawców.

Pojęcie usług bankowych jest pojęciem bardzo szerokim. Obejmuje ono różnego rodzaju rachunki bankowe, umowy kredytowe, umowy pożyczek pieniężnych, operacje czekowe i wekslowe oraz inne operacje finansowe, przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych, przechowywanie przedmiotów i papierów wartościowych oraz udostępnianie skrytek sejfowych, czynności obrotu dewizowego.

Jednakże w stosunkach bank – konsument najistotniejsze praktycznie znaczenie mają wymienione na wstępie umowy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, umowy rachunków oszczędnościowych oraz umowy kredytowe.

Ujęcie tematu „usług bankowych w aspekcie ochrony praw konsumentów” odsyła do kategorii „konsumenta”. W polskim prawie Konsumentem – zgodnie z przepisem art. 384 § 3 kodeksu cywilnego – jest osoba, zawierającą umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą, tzn. końcowy/ostateczny nabywca towarów lub usług, z których korzysta do zaspokojenia swoich osobistych, prywatnych potrzeb.

Pozycja konsumenta w ustawodawstwie uregulowana jest nieco odmiennie niż pozostałych podmiotów występujących w obrocie gospodarczym. Przyczyną takiego zróżnicowania jest dążenie do faktycznej (a nie tylko prawnej) równości stron umowy. Konsument jest bowiem najsłabszym podmiotem na coraz bardziej skomplikowanym i wyspecjalizowanym rynku. W efekcie umowy zawierane są z jednej strony przez podmioty dysponujące sztabem specjalistów, doskonale orientujących się w danej dziedzinie, z drugiej strony przez konsumentów, czyli podmioty, które nie są zorientowane w każdej sferze swej działalności. Stąd potrzeba wzmocnienia ich ochrony. W sposób szczególny traktowani są także konsumenci usług bankowych. Stosowne przepisy zostaną omówione w dalszej części raportu. Regulacje te dotyczą przede wszystkim samej umowy – sposobu jej zawarcia, treści, doręczenia i in. Ponadto istotną rolę odgrywa prawo do informacji. Zapewniać to ma dostępność i jasność regulaminów, uczciwa, rzeczowa reklama, porównywalność ofert itp.

2. Przepisy regulujące stosunki między bankami a konsumentami w Polsce

Podstawowymi aktami prawnymi w Polsce regulującymi usługi świadczone przez banki są:

1. kodeks cywilny. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. ze zm. Księga III Zobowiązania – Tytuł III (Ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych), Tytuł XX (Umowa rachunku bankowego), XXXVII (Przekaz i papiery wartościowe).
2. ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. z 21 listopada Nr 140, poz. 939 ze zm.),
3. ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (Dz.U. 00. Nr 9, poz. 131),
4. ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o listach zastawnych i bankach hipotecznych (Dz.U. Nr 140, poz. 940 ze zm.),

5. ustawa z dnia 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz.U. z 1996 r., Nr 1, poz. 2 ze zm.),

6. ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081).

7. ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Ponadto dla stosunków między bankami i konsumentami znaczenie mają także uchwały Związku Banków Polskich, np. uchwała w sprawie powołania Arbitra bankowego (także regulamin bankowego arbitrażu konsumenckiego), zasady dobrej praktyki bankowej.

Z powyższego wynika, że omawianą problematykę reguluje szereg aktów prawnych. Sprawy te nie są ujęte w jednym wyodrębnionym zbiorze przepisów. Omawiając zatem, a także oceniając umowy zawierane z bankami należy stosować równocześnie przepisy kodeksu cywilnego (wzorce umów, umowa rachunku bankowego), ustawy Prawo bankowe oraz ewentualnie przepisy ustaw szczególnych np. ustawy o kredycie konsumenckim lub o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Kodeks cywilny – umowa rachunku bankowego

Umowę rachunku bankowego definiuje art. 725 k. c. Stanowi on, że przez umowę rachunku bankowego bank zobowiązuje się względem posiadacza rachunku, na czas oznaczony lub nie-oznaczony, do przechowywania jego środków pieniężnych oraz do przeprowadzania na jego zlecenie rozliczeń pieniężnych.

Umowa rachunku bankowego występuje w praktyce w różnych odmianach. Konsumenti mogą zawierać umowy rachunku oszczędnościowego lub rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Stronami umowy są bank i posiadacz rachunku. Przedmiotem umowy jest zobowiązanie się banku do przechowywania środków pieniężnych posiadacza rachunku oraz przeprowadzania na jego zlecenie rozliczeń pieniężnych. Zawarcie umowy rachunku rodzi ogólny obowiązek prowadzenia przez bank rachunku. Ponadto bank obowiązany jest przy każdej zmianie stanu rachunku bankowego przysyłać jego posiadaczowi wyciąg z rachunku z ustaleniem salda. Posiadacz rachunku obowiązany jest natomiast zgłosić bankowi ewentualną niezgodność salda. Umowa rachunku bankowego jest najczęściej umową odpłatną.

Ustawa Prawo bankowe – umowa rachunku bankowego

Przepisy tytułu XX kodeksu cywilnego nie stanowią jedyne go reżimu prawnego dla stosunku rachunku bankowego. Istnieje również regulacja pozakodeksowa, spośród której podstawowe znaczenie ma ustawa Prawo bankowe. Rozdział 3 tej ustawy reguluje rachunki bankowe. Zgodnie z tymi przepisami otwarcie rachunku bankowego następuje przez zawarcie z bankiem umowy na piśmie. Powinna ona zawierać w szczególności:

1. strony umowy,
2. rodzaj otwieranego rachunku,
3. walutę, w jakiej rachunek jest prowadzony,
4. czas, na jaki rachunek został otwarty,
5. wysokość oprocentowania i warunki jego zmiany,
6. sposób dysponowania środkami zgromadzonymi na rachunku,
7. terminy wypłaty lub kapitalizacji odsetek,
8. terminy realizacji zleceń posiadacza rachunku,
9. zakres odpowiedzialności banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych oraz wysokość odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku,
10. tryb i warunki dokonywania zmian umowy,
11. sposób i termin wypowiedzenia lub rozwiązania umowy rachunku,
12. zasady rozwiązywania umowy w razie niedokonywania na rachunku żadnych obrotów.

Ponadto w umowie rachunku bankowego wskazuje się zasady i sposób ustalania wysokości prowizji i opłat za czynności związane z prowadzeniem rachunku.

Na podstawie art. 110 ustawy Prawo bankowe, banki mogą pobierać prowizje z tytułu wykonywanych czynności bankowych oraz opłaty za wykonywanie innych czynności. Artykuł kolejny zobowiązuje banki do ogłaszania w miejscu wykonywania czynności, w sposób ogólnie dostępny, informacji o stosowanych stawkach oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek, a także stawkach prowizji i wysokości opłat, terminach kapitalizacji odsetek oraz stosowanych kursach walutowych.

Ponadto, na podstawie art. 109 prawa bankowego, banki w zakresie swojej działalności mogą wydawać ogólne warunki umów lub regulaminy, w których szczegółowo określone są warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych, rodzaje wkładów oszczędnościowych i warunki prowadzenia rachunków tych wkładów. Postanowienia regulaminów bankowych są dla stron wiążące, jeżeli strony w umowie nie ustalą odmiennie swych praw i obowiązków.

Kodeks cywilny, ustawa Prawo bankowe – ogólne warunki umów, umowy

Przy ocenie ogólnych warunków umów lub regulaminów zastosowanie mają także przepisy kodeksu cywilnego w zakresie niedozwolonych postanowień umownych. Niedozwolonymi postanowieniami umownymi są postanowienia niezgodnione indywidualnie z konsumentem, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienia takie są dla konsumenta niewiążące. Nie dotyczy to jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Niezgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności dotyczy to postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje. Listę przykładowych niedozwolonych postanowień zawiera art. 3853 kodeksu cywilnego. Jako niedozwolone postanowienia umowne, które zostały wskazane w przepisach, a które pojawiają się także w regulaminach stosowanych przez banki wskazać można na przykład:

1. postanowienia, które zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienia praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta,
2. postanowienia, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie,
3. postanowienia, które przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określania lub podwyższania ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy,
4. postanowienia, które przewidują warunki, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy,
5. postanowienia, które przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Podkreślić należy, że jest to lista przykładowych niedozwolonych postanowień. Oznacza to, że jako niedozwolone mogą być kwalifikowane inne jeszcze postanowienia, jeżeli spełniają ww. warunki, tzn. nie są uzgodnione indywidualnie, kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy.

Regulacje dotyczące ogólnych warunków umów lub regulaminów dotyczą także drugiej, istotnej dla konsumentów kategorii umów, mianowicie umów kredytowych. Materia ta została uregulowana w rozdziale 5 ustawy Prawo bankowe oraz w ustawie szczególnej o kredycie konsumenckim.

Zgodnie z przepisami prawa bankowego przez umowę kredytu bank zobowiązuje się oddać do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie kwotę środków pieniężnych z przeznaczeniem na ustalony cel, a kredytobiorca zobowiązuje się do korzystania z niej na warunkach określonych w umowie, zwrotu kwoty wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami w oznaczonych terminach spłaty oraz zapłaty prowizji od udzielonego kredytu. Umowa kredytu powinna być zawarta na piśmie i zawierać w szczególności:

1. strony umowy,
2. kwotę i walutę kredytu,
3. cel, na który kredyt został udzielony,
4. zasady i termin spłaty kredytu,
5. wysokość oprocentowania kredytu i warunki jego zmiany,
6. sposób zabezpieczenia spłaty kredytu,
7. zakres uprawnień banku związanych z kontrolą wykorzystania i spłaty kredytu,
8. terminy i sposób postawienia do dyspozycji kredytobiorcy środków pieniężnych,
9. wysokość prowizji, jeżeli umowa je przewiduje,
10. warunki dokonywania zmian i rozwiązania umowy.

Ustawa Prawo bankowe – szczególne uprawnienia banków w związku z umową kredytową

Banki uzależniają przyznanie kredytu od zdolności kredytowej kredytobiorcy, czyli od zdolności do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w określonych w umowie terminach. W czasie obowiązywania umowy kredytu kredytobiorca obowiązany jest przedstawić na żądanie banku informacje i dokumenty niezbędne do oceny jego sytuacji finansowej oraz umożliwiające kontrolę wykorzystania i spłaty kredytu. W razie stwierdzenia przez bank kredytujący, że warunki udzielenia kredytu nie zostały dotrzymane lub w razie zagrożenia terminowej spłaty kredytu z powodu złego stanu majątkowego kredytobiorcy, bank może wypowiedzieć umowę kredytu w całości lub w części lub zażądać dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu. Na podstawie ksiąg banków i innych dokumentów związanych z dokonywaniem czynności bankowych banki mogą wystawiać bankowe tytuły egzekucyjne. Bankowy tytuł egzekucyjny może być podstawą egzekucji prowadzonej wg przepisów Kodeksu postępowania cywilnego po nadaniu mu przez sąd klauzuli wykonalności.

Ustawa o kredycie konsumenckim

Ustawą szczególną w stosunku do ustawy prawo bankowe, jest ustawa o kredycie konsumenckim. Ustawa ta ma charakter semiimperatywny.

Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę, na mocy której przedsiębiorca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiegokolwiek postaci.

Ustawa zawiera katalog przykładowych umów, które uważa się za umowy o kredyt konsumencki. Są to m.in.:

1. umowa pożyczki,
2. umowa kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego,
3. umowa o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego,
4. umowa, na mocy której świadczenie pieniężne konsumenta ma zostać spełnione później niż świadczenie kredytodawcy,
5. umowę, na mocy której kredytodawca zobowiązany jest do zaciągnięcia zobowiązania wobec osoby trzeciej, a konsument do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia,

6. umowę, na mocy której kredytodawca zobowiązuje się do udzielenia kredytu związanego z obowiązkiem wniesienia przez konsumenta, w jakiegokolwiek formie, środków pieniężnych oprocentowanych poniżej stopy rynkowej lub nieoprocentowanych.

Przepisy ustawy nie znajdują zastosowania, jeżeli umowa o kredyt jest w wysokości mniejszej niż 500 zł i większej niż 80 000 zł lub na mocy której termin spłaty kredytu nie przekracza trzech miesięcy, lub na mocy których konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania ani innych kosztów związanych z udzieleniem lub spłatą kredytu konsumenckiego. Oznacza to, że warunkiem stosowania ustawy jest zawarcie umowy o kredyt, którego wysokość musi być większa niż 500 złotych, ale nie większa niż 80 tysięcy złotych. Termin spłaty kredytu musi przekraczać trzy miesiące. Musi to także być kredyt odpłatny, czyli kredytodawca pobiera określony procent pieniędzy od kredytowanej sumy, prowizję lub inne koszty.

Ustawy nie stosuje się do umów o kredyt konsumencki:

1. w postaci nie przewidzianego w umowie, utrzymującego się za zgodą kredytodawcy przez okres co najmniej trzech miesięcy ujemnego salda,
2. dotyczących odpłatnego korzystania z rzeczy lub praw, jeżeli umowa nie przewiduje przejścia własności rzeczy lub praw na konsumenta,
3. przeznaczonych na nabycie nieruchomości lub prawa użytkowania wieczystego, budowę, odbudowę, rozbudowę, nadbudowę, przebudowę, remont budynku lub lokalu stanowiącego odrębną nieruchomość lub nabycie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu mieszkalnego oraz wniesienie wkładu członkowskiego do spółdzielni mieszkaniowej,
4. w postaci przesunięcia terminu płatności w zamian za świadczenie niepieniężne, którego przedmiotem jest stałe lub sukcesywne dostarczanie energii elektrycznej, ciepła, paliw gazowych, wody, odprowadzenia nieczystości, wywóz śmieci lub świadczenie innych usług, jeżeli konsument zobowiązany jest do zapłaty za spełnione świadczenie w ustalonych odstępach czasu w trakcie trwania umowy.

Umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta na piśmie, a kredytodawca zobowiązany jest wręczyć konsumentowi umowę przy jej zawarciu. Umowa powinna zawierać:

1. imię, nazwisko konsumenta i jego adres oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy, a gdy kredytodawcą jest osoba prawna, także określenie organu, który zarejestrował działalność kredytodawcy, i numer rejestru, pod którym kredytodawca został wpisany,
2. wysokość kredytu,
3. zasady i terminy spłaty kredytu,
4. roczną stopę oprocentowania oraz warunki jej zmiany,
5. opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłatę za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcie umowy kredytowej, będące elementem całkowitego kosztu kredytu, oraz warunki ich zmian,
6. informację o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, której wzór obliczania zawiera ustawa,
7. sposób zabezpieczenia, jeżeli umowa je przewiduje, oraz opłaty należne kredytodawcy z tego tytułu,
8. informację o innych kosztach, do których poniesienia zobowiązany jest konsument,
9. łączną kwotę wszystkich należności, do których zapłaty zobowiązany jest konsument,
10. informację o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta,
11. informację o terminie i sposobie wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta,
12. informację o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym sposobu i terminu spłaty kredytu.

Jeżeli kredyt konsumencki przeznaczony jest na nabycie określonej rzeczy lub usługi, umowa powinna zawierać także:

1. opis rzeczy lub usługi,
2. koszt nabycia rzeczy lub usługi, jeżeli zapłata nastąpiłaby za gotówkę oraz koszt nabycia przy wykorzystaniu kredytu,
3. część ceny, którą konsument jest zobowiązany zapłacić w gotówce,
4. warunki, od których spełnienia uzależnione jest przejście własności rzeczy sprzedanej na konsumenta, jeżeli umowa sprzedaży została zawarta z zastrzeżeniem własności,
5. informację, że kredyt jest dostępny wyłącznie od wskazanego przez sprzedawcę kredytodawcy, jeżeli pomiędzy podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie rzeczy lub usługi, a kredytodawcą istnieje umowa, na mocy której kredyt na nabycie rzeczy jest dostępny wyłącznie od tego kredytodawcy.

Wprowadzenie przez ustawę obowiązku umieszczania w umowie o kredyt konsumencki informacji o całkowitym jego koszcie oraz rzeczywistej rocznej stopie procentowej obliczanej według jednolitego wzoru umożliwia konsumentom proste porównanie ofert kredytowych w zakresie ich kosztów. Służyć temu ma także obowiązek zamieszczania w ogłoszeniach i reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego zawierających warunki udzielania kredytu rzeczywistej rocznej stopy procentowej, wyliczonej od całkowitego kosztu kredytu.

Całkowity koszt kredytu oznacza wszystkie koszty wraz z odsetkami i innymi opłatami i prowizjami, które konsument zobowiązany jest zapłacić za kredyt.

W przypadku niedopełnienia powyższych obowiązków przez kredytodawcę konsument obowiązany jest do zwrotu kredytu bez oprocentowania i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy w terminach i w sposób ustalony w umowie.

Konsumenti mogą dokonać przedterminowej spłaty kredytu. Wówczas, w przypadku kredytu oprocentowanego nie są zobowiązani do zapłaty oprocentowania za okres po spłacie kredytu, w przypadku kredytu nieoprocentowanego mają prawo do zmniejszenia zapłaconych kredytodawcy prowizji i opłat proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas korzystania z kredytu. Kredytodawca może zastrzec prowizję z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu konsumentom tylko w umowach dotyczących kredytów walutowych lub kredytów o stałej stopie procentowej w okresie kredytowania, o ile kwota kredytu jest wyższa niż 5 000 zł. Ponadto konsument ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 3 dni od dnia jej zawarcia, a jeżeli nie był o tym prawie poinformowany – w terminie 10 dni od otrzymania pisemnej informacji o prawie odstąpienia, nie później jednak niż w terminie 2 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Kredytodawca jest zobowiązany zwrócić poniesione przez konsumenta koszty udzielonego kredytu, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia. Kredytodawca obowiązany jest przy zawarciu umowy wręczyć konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Jeżeli kredyt konsumencki przeznaczony był na nabycie rzeczy lub usługi na podstawie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odstąpienie przez konsumenta od tej umowy jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumencki. Kredytodawca obowiązany jest do zwrotu konsumentowi kosztów udzielonego kredytu z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia.

Odstąpienie do odstąpienia od umowy, na podstawie której konsument nabył rzecz lub usługę na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, wskazać należy, że odstąpienie takie jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumencki. Jest jednak jeden warunek – między podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie produktu, a kredytodawcą musi istnieć umowa, na mocy której kredyt na nabycie produktu dostępny jest wy-

łącznie od tego kredytodawcy. Także w tym wypadku kredytodawca obowiązany jest do zwrotu ww. kosztów.

Jeżeli w opisanych wyżej wypadkach, nie dochodzi do rozwiązania umowy, lecz tylko do obniżenia ceny, konsument zwolniony jest z obowiązku spłaty kredytu w części odpowiadającej kwocie, o którą nastąpiło obniżenie ceny.

Ponadto, kredytodawca jest obowiązany względem konsumenta wykonać obowiązki wynikające z przepisów o rękojmi za wady, gdy spełniający świadczenie ich nie wykonał. (W obecnym stanie prawnym będzie to odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim wprowadza odpowiednią zmianę przepisu). Także w tym wypadku konieczne jest istnienie ww. umowy pomiędzy podmiotem, z którym konsument zawarł umowę o nabycie produktu, a kredytodawcą.

Podstawowym obowiązkiem kredytobiorcy jest spłata kredytu w terminach określonych w umowie. Jeżeli będzie on zalegał z płatnością co najmniej dwóch rat w pełnej wysokości, kredytobiorca będzie mógł, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu konsumenta do zapłaty zaległych rat, wypowiedzieć umowę.

Nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o zmianie ustawy o kredycie konsumenckim wchodzi w życie po upływie trzech miesięcy od dnia ogłoszenia.

Celem nowelizacji jest doprecyzowanie przepisów, które budziły rozbieżności interpretacyjne. Ponadto ustawa wprowadza zmiany o charakterze merytorycznym.

Zmieniony i rozszerzony został katalog wyłączeń. Ustawa nie będzie miała zastosowania do umów kredytu przeznaczonych na nabycie własności nieruchomości lub prawa użytkowania wieczystego, udziału we współwłasności nieruchomości, ekspektatywy odrębnej własności lokalu, budowę, odbudowę, rozbudowę, nadbudowę, przebudowę, remont budynku lub lokalu stanowiącego odrębną nieruchomość lub na nabycie spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu mieszkalnego, wniesienie wkładu mieszkaniowego bądź budowlanego do spółdzielni mieszkaniowej oraz nabycie wierzytelności wynikającej z umowy zawartej przez osobę trzecią z przedsiębiorcą budowlanym obejmującej prawa z tytułu wniesionego wkładu budowlanego. Ustawa nie będzie miała zastosowania także do umów kredytu przeznaczonego na ww. cele. Ponadto ustawy nie będzie się stosować do umów przewidujących limit zadłużenia pożyczek i kredytów odnawialnych w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym lub w innych rachunkach oszczędnościowych innych niż rachunki kredytowe. Jednakże w przypadku tych umów kredytodawca zobowiązany został do sporządzenia umowy na piśmie oraz niezwłocznego doręczenia egzemplarza umowy konsumentowi. Umowa powinna zawierać następujące dane:

1. imię, nazwisko konsumenta i jego adres oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy, a gdy kredytodawcą jest osoba prawna, także określenie organu, który zarejestrował działalność kredytodawcy, i numer rejestru, pod którym kredytodawca został wpisany,
2. roczną stopę oprocentowania oraz warunki jej zmiany,
3. sposób zabezpieczenia, jeżeli umowa je przewiduje, oraz opłaty należne kredytodawcy z tego tytułu,
4. limit kredytu, jeżeli jest określony,
5. informację o opłatach i prowizjach oraz inne koszty, do zapłaty których zobowiązany jest konsument w związku z zawartą umową,
6. warunki spłaty kredytu,
7. informację o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta.

W przypadku omawianych umów konsumenci mają prawo do odstąpienia od umowy w terminie przewidzianym w ustawie.

Ustawa określa parametry, które kredytodawca powinien przyjąć do obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, jeżeli nie jest możliwe określenie wysokości kredytu konsumenckiego, czasu trwania umowy oraz terminów spłat kredytu. Wówczas przyjmuje się, że kwota kredytu wynosi 8 tys. zł., a spłata kredytu następuje w miesięcznych ratach w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych.

Kolejną zmianą jest nałożenie na kredytodawcę obowiązku wręczania konsumentowi niepodpisanego informacyjnego egzemplarza umowy w sytuacjach, gdy w chwili podpisania umowy kredytodawca nie doręcza egzemplarza umowy.

Konsumenci zostali zobowiązani do wcześniejszego poinformowania kredytodawcy o zamiarze dokonania wcześniejszej spłaty kredytu – najpóźniej w terminie 3 dni przed jej dokonaniem.

Kredytodawca nie będzie mógł pobierać prowizji za wcześniejszą spłatę kredytu konsumenckiego niezależnie od jego rodzaju.

Ustawa wydłuża termin na odstąpienie od umowy kredytu konsumenckiego przez konsumenta. Termin ten będzie wynosił 10 dni od dnia zawarcia umowy, a w przypadku braku w umowie informacji o prawie do odstąpienia od umowy, w terminie 10 dni od dnia otrzymania informacji o prawie odstąpienia od umowy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych

Kolejną szczególną ustawą w stosunku do prawa bankowego jest ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych. Określa ona zasady wydawania i używania elektronicznych instrumentów płatniczych, w tym instrumentów pieniądza elektronicznego, prawa i obowiązki stron umowy, a także zasady tworzenia, organizacji, działalności oraz nadzoru i likwidacji instytucji pieniądza elektronicznego.

Elektroniczny instrument płatniczy oznacza każdy instrument płatniczy, w tym z dostępem do środków pieniężnych na odległość, umożliwiający posiadaczowi dokonywanie operacji przy użyciu elektronicznych nośników informacji lub elektroniczną identyfikację posiadacza niezbędną do dokonania operacji, w szczególności kartę płatniczą lub instrument pieniądza elektronicznego. Instrument pieniądza elektronicznego oznacza urządzenie elektroniczne, na którym jest przechowywany pieniądz elektroniczny, w szczególności karta elektroniczna zasilana do określonej wartości. Definicje karty płatniczej oraz pieniądza elektronicznego zawiera prawo bankowe. I tak, karta płatnicza oznacza kartę identyfikującą wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniającą do wypłaty i dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu – także do dokonywania wypłaty gotówki i zapłaty z wykorzystaniem kredytu. Pieniądz elektroniczny oznacza wartość pieniężną stanowiącą elektroniczny odpowiednik znaków pieniężnych, która spełnia łącznie następujące warunki:

- jest przechowywana na elektronicznych nośnikach informacji,
- jest wydawana do dyspozycji na podstawie umowy w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości nie mniejszej niż ta wartość,
- jest przyjmowana jako środek płatniczy przez przedsiębiorców innych niż wydający ją do dyspozycji,
- na żądanie jest wymieniana przez wydawcę na środki pieniężne.

Ustawa przewiduje wymóg pisemnej formy umowy o elektroniczny instrument płatniczy. Nie dotyczy to jednak umowy o instrument pieniądza elektronicznego na okaziciela.

Umowa powinna w szczególności określać następujące dane:

1. strony umowy,
2. rodzaj udostępnianego elektronicznego instrumentu płatniczego i urzędnika, z których może korzystać posiadacz, dokonując operacji przy użyciu tego instrumentu,
3. rodzaje operacji, które można dokonywać przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego,
4. terminy wykonywania przez wydawcę zleceń posiadacza,
5. określenie ograniczeń w dokonywaniu operacji, jeżeli umowa je przewiduje,
6. terminy wykonywania przez posiadacza zobowiązań z tytułu operacji dokonywanych przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji lub spłaty należności,
7. rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian,
8. zasady rozliczeń z tytułu operacji w walutach obcych oraz wskazanie stosowanych kursów walut,
9. zasady obliczania odsetek, w przypadku gdy użycie elektronicznego instrumentu płatniczego prowadzi do powstania zobowiązania wobec wydawcy,
10. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
11. okres, na jaki została zawarta umowa, i warunki jej przedłużenia,
12. sposób, terminy i ważne powody wypowiedzenia warunków umowy przez wydawcę,
13. sposób postępowania w przypadku utraty elektronicznego instrumentu płatniczego.

W przypadku umowy o usługi bankowości elektronicznej powinna ona ponadto określać zasady elektronicznej identyfikacji posiadacza oraz zasady postępowania posiadacza w związku ze zleceniem dokonywania operacji oraz korzystania z innych usług określonych w umowie.

Do umowy o elektroniczny instrument płatniczy dołącza się wzór podpisu posiadacza, w przypadku gdy posługiwanie się takim instrumentem wymaga użycia podpisu posiadacza.

W dalszej części ustawa reguluje szczegółowo kwestie związane z:

1. kartami płatniczymi,
2. usługami bankowości elektronicznej,
3. wydawcami pieniądza elektronicznego,
4. instrumentami pieniądza elektronicznego.

Karty płatnicze

Wydawcami kart płatniczych mogą być banki oraz inne podmioty, które zgłoszą zamiar rozpoczęcia działalności polegającej właśnie na wydawaniu kart płatniczych do Narodowego Banku Polskiego.

W umowie o kartę płatniczą wydawca karty zobowiązuje się wobec posiadacza karty do rozliczania operacji dokonywanych przy jej użyciu, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę. Jest to umowa zawierana na czas oznaczony. Jeżeli zaś strony nie określą czasu trwania umowy, uważa się, że została ona zawarta na okres 2 lat.

Do podstawowych obowiązków posiadacza karty płatniczej należą:

1. należyte przechowywanie karty i ochrona kodu identyfikacyjnego,
2. nieprzechowywanie karty wraz z kodem identyfikacyjnym,
3. niezwłoczne zgłoszenie wydawcy utraty lub zniszczenia karty,
4. nieudostępnianie karty i kodu osobom nieuprawnionym,

5. okazanie na żądanie akceptanta dokumentu stwierdzającego tożsamość przy dokonywaniu zapłaty z użyciem karty,
6. zgłoszenie wydawcy niezgodności w zestawieniu transakcji dokonywanych przy użyciu karty w terminie określonym w umowie nie krótszym jednak niż 14 dni od dnia otrzymania zestawienia,
7. zgłoszenie wydawcy nieotrzymania zestawienia operacji w ustalonym terminie.

Szczególnymi obowiązkami wydawcy karty płatniczej są:

1. powiadomienie posiadacza o warunkach, terminie i miejscu wydania karty przy zawarciu umowy,
2. przyjmowanie przez całą dobę zgłoszenia posiadaczy i użytkowników kart o ich utracie lub zniszczeniu,
3. prowadzenie rejestru zgłoszeń o utracie lub zniszczeniu karty ze wskazaniem daty, godziny i minuty przyjęcia zgłoszenia,
4. potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia w sposób określony w umowie,
5. informowanie posiadacza o sposobie oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których może dokonywać operacji przy użyciu karty,
6. udostępnianie posiadaczowi zestawienia operacji dokonywanych przy użyciu karty, a także zobowiązań z tego tytułu oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji w sposób i w terminach określonych w umowie, nie rzadziej jednak niż raz w miesiącu,
7. wprowadzania procedur tworzenia i udostępniania kodu identyfikacyjnego uniemożliwiających poznanie kodu przez osoby nieuprawnione,
8. niezwłoczne rozpatrywanie zgłoszeń posiadacza o niezgodności w zestawieniu transakcji dokonywanych z użyciem karty.

Karta płatnicza może być używana wyłącznie przez osobę, której dane identyfikacyjne umieszczone zostały na karcie. Umowa może jednak przewidywać, że karta może być używana także przez użytkownika karty. Wydanie karty następuje po zawarciu umowy o kartę płatniczą. Do chwili jej wydania wydawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z użycia karty przez osobę nieuprawnioną. Posiadacz karty może odstąpić od umowy o kartę płatniczą w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty, o ile jednak nie dokonał żadnej transakcji przy jej użyciu. W tym wypadku wydawca zwraca posiadaczowi kwotę wniesionych opłat. Może on jednak obciążyć posiadacza kosztami związanymi z wydaniem karty.

Posiadacza obciążają operacje dokonane z użyciem utraconej karty płatniczej do czasu zgłoszenia wydawcy jej utraty, do kwoty stanowiącej równowartość 150 euro. Nie dotyczy to jednak sytuacji, gdy do utraty karty doszło z winy posiadacza lub użytkownika, np. jeżeli nie wykonał on obowiązków wynikających z umowy. Jeżeli natomiast nieuprawnione dokonanie operacji z użyciem karty nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez wydawcę lub akceptanta, operacje te nie obciążają posiadacza karty. Umowa nie może zawierać postanowień mniej korzystnych. Ponadto posiadacza nie obciążają operacje, jeżeli karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia i elektronicznej identyfikacji posiadacza lub bez złożenia przez niego własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym. Użycie kodu identyfikacyjnego nie wystarczy do obciążenia posiadacza zakwestionowaną przez niego operacją, chyba że został złożony bezpieczny podpis elektroniczny zgodnie z ustawą o podpisie elektronicznym. Jednakże umowa może przewidywać, że posiadacza obciążają operacje dokonywane na odległość, mimo że karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia.

Usługi bankowości elektronicznej

Przez umowę o usługi bankowości elektronicznej bank zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej lub bezprzewodowej wykorzystywanych przez posiadacza, a także do wykonywania operacji lub innych czynności zleconych przez posiadacza, a posiadacz upoważnia bank do obciążania jego rachunku kwotą dokonanych operacji oraz należnymi bankowi opłatami i prowizjami albo zobowiązuje się do zapłaty należności na rachunek wskazany przez bank, w określonych terminach.

Do podstawowych obowiązków banku należą:

1. zapewnienie posiadaczowi bezpieczeństwa dokonywania operacji z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych,
2. udostępnianie posiadaczowi informacji o dokonywanych operacjach i zrealizowanych z tego tytułu rozliczeniach oraz pobranych opłatach i prowizjach, w terminach i w sposób określony w umowie,
3. niezwłoczne poinformowanie o odmowie lub braku możliwości wykonania zleconej operacji z przyczyn niezależnych od banku.

Do podstawowych obowiązków posiadacza należą:

1. nieujawnianie informacji o działaniu elektronicznego instrumentu płatniczego udostępnionego w ramach umowy o usługi bankowości elektronicznej, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo zleconych operacji,
2. zgłaszanie bankowi zastrzeżeń do udostępnianych informacji o dokonywanych operacjach i zrealizowanych z tego tytułu rozliczeniach oraz pobranych opłatach i prowizjach, w terminach określonych w umowie.

Instrument pieniądza elektronicznego

Pieniądz elektroniczny może być udostępniany posiadaczowi w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości pieniądza elektronicznego tylko przez banki i instytucje pieniądza elektronicznego działające na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Bankowego.

Umowa o instrument pieniądza elektronicznego powinna określać:

1. informacje dotyczące urządzeń, za pośrednictwem których możliwe jest udostępnianie posiadaczowi instrumentu pieniądza elektronicznego,
2. zasady i warunki nabycia przez posiadacza pieniądza elektronicznego,
3. minimalną wartość wykupu pieniądza elektronicznego, jednakże bank lub instytucja pieniądza elektronicznego są obowiązane wykupić pieniądz elektroniczny przechowywany na instrumencie pieniądza elektronicznego o wartości nie mniejszej niż równowartość w złotych 5 euro,
4. warunki i terminy wykupu pieniądza elektronicznego przez bank lub instytucję pieniądza elektronicznego na żądanie posiadacza,
5. zasady dokonywania zapłaty przy użyciu instrumentu pieniądza elektronicznego.

Instrument pieniądza elektronicznego udostępniony posiadaczowi powinien posiadać mechanizm uniemożliwiający przechowywanie pieniądza elektronicznego o wartości większej niż równowartość w złotych 150 euro. Pieniądz elektroniczny jest wydawany posiadaczowi tylko do wysokości kwoty uprzednio wpłaconej gotówki lub środków na jego rachunku.

W czasie obowiązywania umowy o instrument pieniądza elektronicznego posiadacz może żądać od banku albo instytucji pieniądza elektronicznego wykupienia przechowywanego na nim pieniądza elektronicznego w wartości nominalnej, w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

Bank i instytucja pieniądza elektronicznego zapewniają bezpieczeństwo w zakresie przesyłania pieniądza elektronicznego, wprowadzając rozwiązania, które zapewnią nie-

możliwienie zniekształcenia lub pozyskiwania informacji o czynnościach i rozliczeniach prowadzonych z posiadaczem przez osoby nieuprawnione. Bank lub instytucja pieniądza elektronicznego umożliwiają posiadaczowi z pomocą instrumentu pieniądza elektronicznego identyfikację co najmniej 5 ostatnich operacji zrealizowanych przy użyciu tego instrumentu oraz stanu środków pozostających i przechowywanych na instrumencie pieniądza elektronicznego.

Odpowiedzialność banku lub instytucji pieniądza elektronicznego wobec posiadacza ograniczona jest do wartości pieniądza elektronicznego nabytego przez posiadacza, jeżeli umowa odpowiedzialności tej nie rozszerza.

Uchwały Związku Banków Polskich – Arbiter Bankowy, Zasady dobrej praktyki bankowej

Dla stosunków między konsumentami i bankami znaczenie mają także uchwały Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich. Poniżej zostaną omówione dwie regulacje:

1. arbiter bankowy przy Związku Banków Polskich,
2. zasady dobrej praktyki bankowej.

Arbiter bankowy

Arbiter bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Jest on powoływany uchwałą Zarządu Związku Banków Polskich. Jego zadaniem jest rozstrzyganie sporów pomiędzy konsumentami – klientami banków, a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Konsumentem jest osoba fizyczna, która zawiera umowę z bankiem w celu nie związanym z działalnością gospodarczą.

Przedmiotem postępowania mogą być spory powstałe po 1 lipca 2001 r., których wartość nie jest wyższa niż 8000 zł. Do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się jednak odsetek i innych kosztów, żądanych obok roszczenia głównego. W przypadku dochodzenia łącznie kilku roszczeń ich wartość sumuje się.

Wszczęcie postępowania następuje na pisemny wniosek konsumenta. Wniosek powinien zawierać następujące dane:

1. dokładne oznaczenie konsumenta (imię i nazwisko, miejsce zamieszkania),
2. oznaczenie banku (nazwa, oddział, adres siedziby),
3. dokładne określenie żądania wraz z uzasadnieniem,
4. podanie wartości przedmiotu sporu.

Konsument jest zobowiązany uiścić opłatę w kwocie 50 zł. Jednakże w wypadku wygrania sprawy przez konsumenta bank przegrywający obowiązany jest zwrócić konsumentowi kwotę uiszczoną przez niego opłaty.

Arbiter podejmuje decyzję o skierowaniu sprawy do rozpoznania, o zwrocie wniosku lub wniosek odrzuca.

Arbiter bankowy w każdym stadium postępowania powinien nakłaniać konsumenta i bank do polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody. W przypadku braku możliwości rozwiązania sporu w sposób polubowny Arbiter rozstrzyga spór na posiedzeniu niejawnym. W przypadkach szczególnych Arbiter bankowy wyznacza rozprawę, na którą wzywa konsumenta i bank. Arbiter bankowy po rozpoznaniu sprawy wydaje orzeczenie wraz z uzasadnieniem. Orzeczenia Arbitra bankowego są dla banku ostateczne. Bank obowiązany jest wykonać orzeczenie Arbitra bankowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. Niezadowolony z orzeczenia Arbitra bankowego konsument może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

Zasady dobrej praktyki bankowej.

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej stanowią zbiór postępowań związanych z działalnością banków. Działalność tę wyznaczać powinny zasady profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności, najlepszej wiedzy.

W stosunkach z klientami banki powinny postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania (są bowiem instytucjami zaufania publicznego) jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do staranności i rzetelności. Wszyscy klienci banku powinni być traktowani z jednakową starannością, po partnersku. Banki nie powinny wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów. Banki w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klientów powinny działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i klientów. Banki zobowiązane są do informowania klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług oraz o związanych z daną usługą ryzykach. Umowy, dokumenty bankowe oraz pisma kierowane do klientów powinny być formułowane w sposób precyzyjny i zrozumiały. Skargi klientów powinny być przez banki rozpatrywane rzetelnie, w możliwie najkrótszych terminach.

Zasady zawierają także postanowienia dotyczące pracowników banku. Pracownik banku powinien być uprzejmy i taktowny, powinien udzielać rzetelnych informacji, rzeczowo wyjaśnić klientom istotę świadczonych przez bank usług, przy negocjacjach warunków umów udzielać informacji, które mają znaczenie dla zawieranej umowy. Sprawą honoru pracownika banku powinna być odpowiedzialność za własne słowo, którym powinien czuć się związany tak samo, jak formalnie sporządzonym dokumentem.

3. Przepisy regulujące stosunki między bankami, a konsumentami w Unii Europejskiej

Podstawowymi regulacjami w Unii Europejskiej odnoszącymi się do usług świadczonych przez banki są:

1. Dyrektywa z dnia 22 grudnia 1986 r. o kredycie konsumenckim (87/102/EWG),
2. Dyrektywa z dnia 5 kwietnia 1993 r. o niedozwolonych postanowieniach umownych (93/13/EWG),
3. Dyrektywa z dnia 18 września 2000 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością (2000/46/WE),
4. Dyrektywa z dnia 23 września 2002 r. w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość (2002/65/EC),
5. Zalecenie Komisji Europejskiej z 17 listopada 1988 r. dotyczące systemów płatniczych, a zwłaszcza relacji pomiędzy posiadaczem karty i wystawcą karty (88/590/EWG),
6. Zalecenie Komisji Europejskiej z 30 lipca 1997 r. w sprawie transakcji dokonanych za pomocą elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności relacji pomiędzy wystawcą a posiadaczem (97/489/EC),
7. Zalecenie Komisji Europejskiej na temat zasad obowiązujących organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (98/257/WE).

Dyrektywa o kredycie konsumenckim

Przedmiotem regulacji dyrektywy jest kredyt konsumencki, rozumiany w znaczeniu ekonomicznym, udzielany konsumentom przez kredytodawców w ramach prowadzonej przez nich działalności zawodowej lub gospodarczej. Umowa o kredyt konsumencki oznacza umowę, za pomocą której kredytodawca udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi

kredytu w formie płatności odroczonej, zaliczki lub innej, podobnej usługi finansowej. Jednakże omawiana regulacja nie ma zastosowania do następujących umów:

1. umów o kredyt lub umów będących przyrzeczeniem udzielenia kredytu:
 - mającego, przede wszystkim, na celu uzyskanie lub zachowanie prawa własności gruntu albo istniejącego lub planowanego budynku,
 - przeznaczonego do celów renowacji lub modernizacji budynku,
2. umów najmu, z wyjątkiem tych, które zastrzegają sobie, że prawo własności ostatecznie przejdzie na najemcę,
3. kredytów udzielanych lub dostępnych bez naliczania odsetek lub jakichkolwiek innych należności,
4. umów o kredyt, w świetle których nie są pobierane żadne odsetki, pod warunkiem, że konsument wyraża zgodę na spłacenie kredytu w formie wpłaty jednorazowej,
5. kredytów w formie zaliczek na rachunek bieżący, udzielonych przez instytucję kredytową lub finansową, innych niż na rachunki kredytowe,
6. umów o kredyt dotyczących kwot mniejszych niż 200 euro lub większych niż 20 000 euro,
7. umów o kredyt, w świetle których konsument zobowiązany jest do spłacania kredytu:
 - w okresie nie przekraczającym 3 miesięcy,
 - lub maksymalnie w czterech ratach w okresie nie przekraczającym 12 miesięcy.

Jednakże pewne postanowienia o charakterze informacyjnym (informacje o limicie kredytu, rocznej stawce oprocentowania, opłatach i warunkach ich zmian, procedurze wypowiedzenia umowy) dotyczą także umów opisanych w punktach 6 i 7. Ponadto Państwa Członkowskie spod zakresu części regulacji zawartej w Dyrektywie mogą wyłączyć umowy o kredyt zawierane w formie dokumentów poświadczonych przez notariusza lub sędziego.

Dyrektywa określa formę i minimalne wymagania w zakresie treści dokumentu stwierdzającego zawarcie umowy. Umowa o kredyt musi być zawarta na piśmie. Powinna zawierać:

1. określenie rocznej stawki oprocentowania,
2. określenie warunków, na jakich roczna stawka oprocentowania może być zmieniona,
3. określenie kwot, ilości i częstotliwości lub dat spłat, jakich konsument musi dokonać.

Dyrektywa przewiduje, że umowa w dalszej części będzie zawierała inne zasadnicze warunki jej zawarcia. Tytułem przykładu aneks do Dyrektywy zawiera listę warunków, których włączenia do umowy jako zasadnicze mogą żądać Państwa Członkowskie. Są to np.

1. w umowach o kredyt na finansowanie dostaw towarów lub usług:
 - opis towarów lub usług objętych umową,
 - cena gotówkowa i cena płatna na podstawie umowy o kredyt,
2. w umowach o kredyt realizowanych za pomocą kart kredytowych:
 - wysokość limitu kredytowego,
 - warunki spłaty lub sposoby ich określania,
3. w innych umowach objętych Dyrektywą:
 - wysokość limitu kredytowego,
 - wskazanie zabezpieczenia,
 - warunki spłaty,
 - odstąpienie od umowy.

Dyrektywa wprowadza pojęcie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, pozwalającej na obliczenie całkowitego kosztu zaciągniętego przez konsumenta kredytu, którą kredytodawcy mają obowiązek podawać również w reklamach i ogłoszeniach. Wzór obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania zawarty został w aneksie do Dyrektywy. Dyrektywa przewiduje prawo konsumenta do przedterminowej spłaty kredytu i nakazuje wprowadzenie regulacji zapewniają-

cych konsumentom odpowiednie obniżenie całkowitego kosztu kredytu. Ponadto obowiązuje ona Państwa Członkowskie do wprowadzenia uregulowań chroniących konsumenta w przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z nabycia rzeczy lub usługi z wykorzystaniem udzielonego w tym celu kredytu, a także w razie przelewu wierzytelności przez kredytodawcę oraz wystawienia przez konsumenta weksla lub czeku w celu zabezpieczenia lub spłaty kredytu.

Dyrektywa o niedozwolonych postanowieniach umownych

Dyrektywa zawiera wskazania wymaganego od Państw Członkowskich minimalnego poziomu ochrony interesów konsumentów przed rynkowymi praktykami profesjonalistów polegającymi na stosowaniu wzorców umów z postanowieniami naruszającymi tzw. słuszną kontraktową. W myśl dyrektywy niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, którego wprowadzenie do umowy stanowi sprzeczne z wymaganiami dobrej wiary, niekorzystne dla konsumenta, istotne naruszenie równowagi między prawami i obowiązkami stron umowy.

Dyrektywa stanowi, że postanowienie umowne, które nie było indywidualnie negocjowane może być uznane za niedozwolone, jeżeli jest sprzeczne z dobrą wiarą i powoduje znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków ze szkodą dla konsumenta. Jako niezgodnione indywidualnie Dyrektywa traktuje te postanowienia, na których treść konsument nie miał wpływu, zwłaszcza, jeżeli zostały mu przedstawione w formie typowego wzoru umowy. Ciężar dowodu, że postanowienia były negocjowane indywidualnie spoczywa na przedsiębiorcy. Ocena nieuczciwego charakteru postanowienia nie będzie dotyczyła warunków określających główny przedmiot umowy oraz stosunek jakości towarów lub usług do ich ceny. Dyrektywa wprowadza obowiązek sporządzania umów prostym i zrozumiałym językiem, a wszelkie wątpliwości interpretować na korzyść konsumenta. Nieuczciwe postanowienia umowne są dla konsumenta niewiążące. Dyrektywa zobowiązuje Państwa Członkowskie do zapewnienia stosownych i skutecznych środków mających na celu zapobieganie stałemu stosowaniu nieuczciwych postanowień w umowach zawieranych z konsumentami. Aneks Dyrektywy zawiera listę przykładowych niedozwolonych postanowień umownych. Są nimi postanowienia, których celem lub skutkiem jest np.:

1. nieodwołalne związanie konsumenta warunkami, z którymi nie miał możliwości zapoznać się wcześniej przed zawarciem umowy,
2. umożliwienie sprzedawcy lub dostawcy jednostronnego według własnego uznania, modyfikowania postanowień umowy, bez uzasadnionego powodu wymienionego w umowie,
3. umożliwienie sprzedawcy lub dostawcy przekazywania jego praw i obowiązków wynikających z umowy, bez uprzedniej zgody konsumenta, co może przyczynić się do zmniejszenia gwarancji dla praw konsumenta,
4. zezwolenie sprzedawcy lub dostawcy na zatrzymanie sum wniesionych przez konsumenta, gdy ten zdecyduje się nie zawierać umowy i nie przewiduje jednocześnie dla konsumenta prawa do odszkodowania ze strony sprzedawcy lub dostawcy, jeżeli któryś z nich zaniecha wykonania umowy lub unieważni umowę,
5. nałożenie na konsumenta obowiązku wniesienia rażąco wysokiej rekompensaty lub odszkodowania w razie niewykonania zobowiązań lub anulowania umowy,
6. możliwość ustalania ceny towaru w momencie dostawy lub umożliwienie sprzedawcy towarów lub dostawcy usług podwyższania ich cen bez zapewnienia konsumentowi prawa anulowania umowy, jeżeli w obu przypadkach cena jest zbyt wysoka w stosunku do cen obowiązujących w chwili składania zamówienia.

Dyrektywa w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością

Dyrektywa ma zastosowanie do instytucji pieniądza elektronicznego. Instytucja pieniądza elektronicznego oznacza przedsiębiorcę, która emituje środki płatnicze w formie pieniądza elektronicznego. Pieniądz elektroniczny oznacza zaś wartość pieniężną stanowiącą prawo do roszczenia wobec emitenta, która jest:

1. przechowywana na nośniku elektronicznym,
2. emitowana w zamian za środki pieniężne o wartości nie mniejszej niż wartość wyemitowana,
3. środkiem płatniczym akceptowanym przez podmioty inne niż emitent, nie stanowi depozytów lub innych zwrotnych środków, jeżeli otrzymane środki pieniężne są natychmiast zamieniane na pieniądz elektroniczny.

Omawiana Dyrektywa przewiduje wymogi dotyczące kapitału założycielskiego, funduszy własnych i inwestycji dotyczących instytucji pieniądza elektronicznego. Wprowadza także obowiązek weryfikacji wymogów przez właściwe władze nie rzadziej niż dwa razy do roku. Ponadto Dyrektywa stanowi, że instytucje pieniądza elektronicznego powinny być zarządzane w sposób bezpieczny i ostrożny, posiadać bezpieczne procedury administracyjne i księgowość oraz odpowiedni mechanizm kontroli wewnętrznej.

Zalecenie Komisji Europejskiej z 17 listopada 1988 r. dotyczące systemów płatniczych, a zwłaszcza relacji pomiędzy posiadaczem karty i wystawcą karty (88/590/EWG)

Zalecenie nie ma charakteru wiążącego. Oznacza to, że Państwa Członkowskie są jedynie zachęcane do przeniesienia zalecenia na poziom prawa krajowego.

Zalecenie z 1988 r. ma bardzo szeroki zakres zastosowania. Obejmuje zarówno systemy płatności przy wykorzystaniu kart płatniczych, jak i tradycyjne, a także systemy elektroniczne i nieelektroniczne. Obejmuje więc cztery rodzaje operacji:

1. płatności drogą elektroniczną przy użyciu karty,
2. płatności drogą elektroniczną bez użycia karty (np. transakcje bankowe z domu),
3. nieelektroniczne formy płatności przy użyciu karty (np. operacje, do dokonania których wymagany jest podpis oraz sporządzenie kwitu, który jest pierwotną formą płatności przy użyciu karty kredytowej),
4. operacje finansowe z użyciem urządzeń elektronicznych (np. pobieranie gotówki z bankomatów).

Zalecenie zawiera definicje kluczowych pojęć. Instrumenty płatnicze oznaczają przede wszystkim karty umożliwiające ich użytkownikom realizowanie transakcji ujętych w zleceniu. Wystawca to osoba udostępniająca instrumenty płatnicze obywatelom w ramach swojej działalności. Posiadacz będący stroną umowy to osoba, która ma w swoim posiadaniu instrument płatniczy.

Zalecenie zawiera katalog wymogów w zakresie umowy dotyczącej instrumentów płatniczych. Umowa taka musi być zawarta na piśmie, w sposób zrozumiały, w przejrzystej formie. Warunki umowy powinny określać w szczególności:

1. podstawę obliczania kwoty opłat wnoszonych przez posiadacza na rzecz wystawcy,
2. terminy obciążania i kredytowania,
3. czas w ciągu którego posiadacz otrzyma rachunek po dokonanej operacji,
4. wskazanie, że posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z użycia instrumentu płatniczego po stosownym zawiadomieniu, pod warunkiem, że przestrzegał

obowiązku chronienia instrumentu, zawiadomienia wystawcy lub centralnej agencji w przypadku zagubienia, kradzieży lub skopiowania, oraz jego zobowiązania do niezapisywania swojego kodu na instrumencie płatniczym lub czymkolwiek innym, co nosi wraz z nim, i pod warunkiem, że jego działania nie będą przejawem rażącego zaniedbania lub działania oszukańczego.

Zalecenie zawiera katalog obowiązków, które musi spełnić wystawca. Są to:

1. nieujawnienie tajnego kodu posiadacza, ani podobnych danych nikomu innemu poza posiadaczem,
2. przechowywanie wewnętrznych rejestrów umożliwiających prześledzenie operacji i naprawę błędów,
3. umożliwienie posiadaczowi zgłoszenia utraty, kradzieży lub skopiowania instrumentu płatniczego o każdej porze dnia lub nocy,
4. w przypadku otrzymania zgłoszenia od posiadacza podjęcie wszelkich dostępnych działań aby powstrzymać dalsze użycie instrumentu płatniczego.

Wystawca instrumentu płatniczego ponosi odpowiedzialność za niewykonanie bądź wadliwe wykonanie operacji posiadacza, a także za operację, która nie została przez posiadacza upoważniona. Odpowiedzialność ta ograniczona jest do wysokości niezrealizowanej lub wadliwie zrealizowanej operacji oraz do stanu konta sprzed dokonania nieautoryzowanej operacji. Wystawca nie ponosi odpowiedzialności za pierwsze 150 euro każdego zdarzenia za okres przed zgłoszeniem utraty, kradzieży bądź skopiowania instrumentu płatniczego. Wystawca nie ponosi także odpowiedzialności w sytuacji rażącego niedbalstwa posiadacza.

Z innych ważnych postanowień Zalecenia należy wskazać na odwrócenie ciężaru dowodu. To wystawca musi udowodnić w przypadku sporu dotyczącego odpowiedzialności finansowej z tytułu straty w wyniku nieautoryzowanego transferu środków drogą elektroniczną, że operacja została skrupulatnie zarejestrowana i zaksięgowana oraz że nie miały na nią wpływu żadne awarie techniczne lub inne braki.

Zalecenie Komisji Europejskiej z 30 lipca 1997 r. w sprawie transakcji dokonanych za pomocą elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności relacji pomiędzy wystawcą a posiadaczem (97/489/EC)

Zalecenie z 1997 r. dotyczy następujących rodzajów transakcji:

1. transferu środków pieniężnych za pomocą elektronicznego instrumentu płatniczego,
2. wypłaty gotówki za pomocą elektronicznego instrumentu płatniczego,
3. ładowanie lub rozładowanie elektronicznych instrumentów pieniężnych.

W przypadku elektronicznych instrumentów pieniężnych Zalecenie nie dotyczy zdalnego dostępu do konta posiadacza. Z zakresu regulacji zostały wyłączone płatności za pomocą czeków i funkcja gwarancyjna niektórych kart w związku z płatnościami za pomocą czeków.

Zalecenie zawiera definicje kluczowych pojęć. Elektroniczny instrument płatniczy (EPI) oznacza instrument płatniczy o zdalnym dostępie lub elektroniczny instrument pieniężny. Instrument płatniczy ze zdalnym dostępem (RAPI) oznacza instrument, który umożliwia dostęp do środków pieniężnych na koncie posiadacza wymagający zazwyczaj tajnego kodu (np. karty płatnicze, usługi bankowe na telefon, usługi bankowe z domu). Elektroniczny instrument pieniężny (EMI) oznacza instrument płatniczy ponownie ładowany inny niż RAPI (np. karty z wbudowaną wartością (stored-value cards), pamięć komputerowa, gdzie jednostki wartości składowane są elektronicznie).

Podobnie jak w przypadku Zalecenia 1988, umowa o wydanie i korzystanie z EPI powinna być zawarta na piśmie, w sposób zrozumiały, w przejrzystej formie. Są także postanowienia nowe w stosunku do określonych w poprzednim Zaleceniu, które powinna zawierać umowa. Są to:

1. określenie prawa, pod które podlega umowa,
2. opis EPI,
3. obowiązujące limity finansowe,
4. opis obowiązków i praw posiadacza oraz wystawcy,
5. szczegółowe informacje na temat składania reklamacji.

Zalecenie zawiera katalog obowiązków, które spełniać powinien posiadacz EPI. Są to:

1. korzystanie z EPI zgodnie z warunkami umowy,
2. podejmowanie wszelkich działań zabezpieczających EPI oraz umożliwiających korzystanie z EPI,
3. zabezpieczenie swojego tajnego kodu,
4. zobowiązanie do niezmieniania polecenia wydanego EPI,
5. niezwłoczne zawiadamianie wystawcy lub podmiotu, który został wyznaczony w tym celu, o utracie lub kradzieży tajnego kodu, a także zapisie transakcji nieautoryzowanych oraz wszelkich błędach lub nieprawidłowościach w prowadzeniu konta przez wystawcę.

Zalecenie zawiera także katalog obowiązków, które spełniać powinien wystawca EPI. Są to:

1. nieujawnianie tajnego kodu,
2. zapewnienie posiadaczowi dostępności środków służących do zawiadamiania, zgodnie z jego obowiązkiem (w przypadku utraty lub kradzieży EPI dostępność środków całodobowa),
3. umożliwienie posiadaczowi sprawdzania ostatnich pięciu transakcji zrealizowanych za pomocą EMI oraz pozostałej wartości zgromadzonej na tym instrumencie,
4. automatyczne dostarczanie posiadaczowi informacji dotyczących transakcji za pomocą EPI,
5. prowadzenie wewnętrznego rejestru wszystkich transakcji przez czas wystarczający do identyfikacji i poprawy błędów,
6. podjęcie wszelkich dostępnych działań mających na celu wstrzymanie dalszego korzystania z EPI po zawiadomieniu go przez posiadacza spełniającego swój obowiązek (głównie utrata i kradzież EPI).

Zgodnie z Zaleceniem wystawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie transakcji, za transakcje nieautoryzowane oraz za błędy i nieścisłości przypisane wystawcy w związku z prowadzeniem konta. Wystawca ponosi odpowiedzialność za kwotę straconą z wartości zgromadzonej na EMI lub za wadliwą realizację transakcji zleconej przez posiadacza jeżeli wynika to z niesprawności EMI lub sprzętu dopuszczonego do użytkowania. Ograniczenia odpowiedzialności wystawcy są analogiczne do występujących w Zaleceniu z 1988 r. jednakże w sytuacji utraty lub kradzieży EPI na skutek niedbalstwa posiadacza wystawca ponosi odpowiedzialność od chwili zgłoszenia tego faktu. Oznacza to dalej idącą ochroną konsumenta niż w Zaleceniu z 1988 r. ponadto samo użycie tajnego kodu nie jest wystarczające do ograniczenia odpowiedzialności wystawcy. Oznacza to, że użycie przez osobę trzecią kodu posiadacza nie jest samo w sobie dowodem niedbalstwa posiadacza.

Podobnie jak w Zaleceniu z 1988 r. wygląda kwestia ciężaru dowodu.

Zalecenie Komisji Europejskiej na temat zasad obowiązujących organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich (98/257/WE)

Rada w swoich wnioskach przyjętych przez Radę ds. Konsumentów z dnia 25 listopada 1996 r. podkreśliła potrzebę zwiększenia zaufania konsumentów do funkcjonowania rynku wewnętrznego i zakresu pełnego wykorzystywania przez konsumentów możliwości oferowanych przez rynek wewnętrzny łącznie z możliwością rozstrzygnięcia sporów w sposób skuteczny i właściwy w drodze procedur pozasądowych lub podobnych.

Komisja zaleca, aby wszystkie istniejące organy oraz organy, które zostaną utworzone, odpowiadające za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich przestrzegały następujących zasad:

1. niezależności,
2. przejrzystości,
3. przeciwstawiania,
4. efektywności,
5. legalności,
6. wolności,
7. reprezentacji.

Państwa Członkowskie posiadają kompetentne organy, które są odpowiedzialne za rozwiązywanie zażaleń konsumenckich. W niektórych państwach przewidziane są wyspecjalizowane komisje ds. zażaleń dla sporów, które wynikają ze świadczeń usług finansowych. Jednakże nie jest regułą, że w każdym państwie członkowskim taka wyspecjalizowana instytucja została powołana. Nie jest to bowiem obowiązek nałożony przez ustawodawstwo UE, a jedynie Zalecenie.

Dyrektywa w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość

Dnia 23 września 2002 r. przyjęta została Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/65/WE w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość. Ustanawia ona ogólne zasady zawierania przez telefon, fax, internet umów dot. kart kredytowych, zbiorowych funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych etc. Dyrektywa ta wypełnia „lukę prawną” w obowiązującym stanie prawnym dotyczącym ochrony konsumenta, spowodowaną pominięciem tej materii w Dyrektywie 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość. Dyrektywa 97/7/WE ma zastosowanie do umów na odległość na towary lub usługi, zawierane pomiędzy usługodawcą, a konsumentem.

Podstawowymi założeniami Dyrektywy 2002/65/WE są:

1. zakazanie wykorzystywania praktyk sprzedaży, mających na celu zobowiązanie konsumenta do zakupu usługi, której nie zamawiali,
2. zasady ograniczania innych praktyk, jak „nieproszone” telefony oraz e-maile,
3. zobowiązanie do dostarczenia konsumentowi wyczerpujących informacji przed zawarciem umowy,
4. prawo konsumenta do wycofania się z umowy w określonym czasie od jej zawarcia – z wyjątkiem przypadków związanych z ryzykiem wahan cen na rynku finansowym.

Przepisy Dyrektywy definiują jako „umowę na odległość” wszelką umowę dotyczącą usług finansowych (tj. o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatnościowym) zawartą pomiędzy usługodawcą, a konsumentem w ramach zorganizowanej sprzedaży na odległość lub programu świadczenia usług prowadzony przez usługodawcę, który dla celów umowy korzysta wyłącznie z jednego lub kilku środków komunikacji na odległość wyłącznie do momentu zawarcia umowy.

Informacja kierowana do konsumenta

Wykorzystanie środków komunikacji na odległość nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej klientowi, dlatego Dyrektywa ustanawia wymogi konieczne do zapewnienia konsumentowi odpowiedniego poziomu informacji, zarówno przed, jak i po zawarciu umowy. Przed zawarciem umowy konsument powinien otrzymać wcześniejsze informacje niezbędne do właściwej oceny oferowanej mu usługi finansowej

i do dokonania świadomego wyboru. Usługodawca powinien określić, jak długo jego oferta ma zastosowanie w obecnym kształcie.

Zanim konsument będzie związany jakąkolwiek umową na odległość lub ofertą powinien on w odpowiednio długim okresie czasu otrzymać wyczerpujące informacje dotyczące m.in.: nazwy i adresu działalności dostawcy, tożsamości przedstawiciela dostawcy mającego siedzibę w państwie członkowskim, numeru rejestracyjnego dostawcy, jeżeli jest on zarejestrowany w rejestrze handlowym lub innym rejestrze publicznym, danych dotyczących odpowiedniej instytucji nadzoru, w przypadku gdy działalność dostawcy podlega programowi autoryzacji. Niezbędne jest również podanie opisu głównych cech usługi finansowej, łącznej ceny, którą ma zapłacić konsument dostawcy za usługę finansową, lub, jeśli nie można określić dokładnej ceny, podstawę do obliczenia tej ceny pozwalającą konsumentowi na jej zweryfikowanie, informację o szczególnym ryzyku związanym z usługą finansową, informację o możliwości istnienia innych podatków i/lub kosztów, które nie są płacone za pośrednictwem dostawcy lub nałożone przez niego, wszelkich ograniczeń okresu ważności dostarczanej informacji, wszelkich dodatkowych kosztów ponoszonych przez konsumenta za korzystanie ze środka komunikacji na odległość, jeśli takie koszty są ponoszone.

Ponadto w odniesieniu do umowy na odległość Dyrektywa nakłada obowiązek informowania konsumentów w szczególności o:

- istnieniu lub braku prawa do wycofania się, jeśli prawo do wycofania się istnieje, okresu jego ważności i warunków skorzystania z niego, w tym informację na temat wysokości kwoty, jaka może być wymagana do zapłaty przez konsumenta, a także konsekwencji nieskorzystania z tego prawa,
- minimalnym okresie trwania umowy na odległość w przypadku stałego lub okresowego wykonywania usługi finansowej,
- prawach, jakie mogą mieć strony w zakresie wcześniejszego lub jednostronnego zakończenia umowy na mocy warunków umowy na odległość, w tym kar nakładanych umownie w takich przypadkach,
- praktycznej instrukcji do wykonywania prawa wycofania wskazujących, między innymi, adres, na jaki należy wysłać informację o wycofaniu,
- wszelkich klauzulach umownych w zakresie prawa stosowanego w odniesieniu do umowy na odległość i/lub właściwego sądu.

W odniesieniu do działań naprawczych konsument powinien uzyskać informację o możliwości złożenia skargi pozasądowej.

Informacje, o których wyżej mowa, powinny być przekazane w klarowny i zrozumiały sposób w formie odpowiedniej dla zastosowanego środka komunikacji na odległość, w szczególności ze stosownym uwzględnieniem zasad dobrej praktyki w transakcjach handlowych oraz zasad rządzących ochroną osób, które zgodnie z ustawodawstwem Państw Członkowskich nie są zdolne do wyrażenia zgody, np. nieletnich.

Informacja dotycząca zobowiązań umownych, która jest przekazywana konsumentowi na etapie przed umową, powinna być zgodna z zobowiązaniami umownymi, jakie wynikałyby z prawa, które miałyby być stosowane do umowy na odległość, jeśli byłaby ona zawarta.

Prawo do wycofania się

Dyrektywa precyzuje również sposób obliczania okresu wycofania się z umowy. Konsument ma zagwarantowane 14 dni kalendarzowych na wycofanie się z umowy bez kar i bez konieczności podawania przyczyn. Okres ten jest przedłużony do 30 dni w stosunku do umów na odległość dotyczących ubezpieczenia (objętego Dyrektywą 90/619) oraz operacji emerytalnych.

Zgodnie z Dyrektywą prawo do wycofania się nie ma jednak zastosowania do:

- a) usług finansowych, których cena zależy od wahań na rynku finansowym leżących poza kontrolą dostawcy, które mogą zastąpić w okresie wycofania, takie usługi są związane z: dewizami, instrumentami rynku pieniężnego, papierami wartościowymi, jednostkami w zbiorowym funduszu inwestycyjnym, umowami finansowymi typu futures, w tym równoważnymi instrumentami gotówkowymi, umowami o przyszłą stopę procentową (FRA), oprocentowaniem, walutowymi i kapitałowymi międzynarodowymi transakcjami zamiennymi, opcjami nabywania lub dysponowania wszelkimi instrumentami, o których mowa w niniejszym ustępie, w tym równoważnymi instrumentami gotówkowymi,
- b) polis ubezpieczeniowych na podróż i bagaż lub podobnych krótkoterminowych polis o okresie ważności krótszym niż jeden miesiąc,
- c) umów, których wykonanie zostało już w pełni zakończone przez obie strony na wyraźne życzenie konsumenta zanim konsument uciekł się do prawa do wycofania.

Ponadto Państwa Członkowskie mogą zapewnić, by prawo do wycofania się nie miało zastosowania do innych usług, wymienionych w art. 6 ust. 2 dyrektywy.

Jeśli konsument korzysta ze swojego prawa do wycofania, powinien on przed wygaśnięciem odpowiedniego okresu poinformować o tym w odpowiedni sposób kontrahenta. Termin uznaje się za dochowany, jeśli powiadomienie, gdy odbywa się w formie papierowej lub z zastosowaniem innego trwałego środka dostępnego odbiorcy, zostało wysłane przed wygaśnięciem terminu wycofania.

Zapłata za usługę dostarczoną przed wycofaniem

Jeśli konsument korzysta z prawa do wycofania, zobowiązany jest jedynie do zapłaty za usługę rzeczywiście dostarczoną przez dostawcę, zgodnie z umową. Dostawca powinien udowodnić, że konsument został należycie poinformowany o kwocie do zapłaty, w przeciwnym wypadku dostawca nie może wymagać od konsumenta zapłaty żadnej kwoty.

Wykonanie umowy może nastąpić jedynie po uzyskaniu zgody konsumenta. Jeśli dostawca rozpoczął wykonanie umowy przed wygaśnięciem okresu wycofania i bez wcześniejszej zgody konsumenta na jej wykonanie – konsument w tym wypadku jest zwolniony z obowiązku zapłaty.

Zgodnie z Dyrektywą Państwa Członkowskie mogą zapewnić, by konsument nie był zobowiązany do zapłaty jakiegokolwiek kwoty, gdy wycofuje się z umowy ubezpieczeniowej.

Dostawca ma 30 dni kalendarzowych od momentu otrzymania informacji konsumenta o wycofaniu się z umowy na zwrot wszelkich kwot, które otrzymał od niego zgodnie z umową na odległość. Konsument zwraca dostawcy wszelkie kwoty i/lub własność nieruchomości, otrzymane od dostawcy nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od momentu wysłania dostawcy powiadomienia o wycofaniu się.

W przypadku wykorzystania karty konsumenta w sposób nieuczciwy w związku z umową na odległość konsument ma prawo wnioskować o unieważnienie zapłaty i o ponowne zaksięgowanie kwoty zapłaconej lub jej zwrot.

Niezamówione usługi i komunikaty.

Konsumentom są zwolnieni z wszelkich zobowiązań w przypadkach otrzymania niezamówionych usług, a brak odpowiedzi z ich strony nie powinien być rozumiany jako zgoda na zawarcie umowy.

Przy zastosowaniu przez dostawcę następujących technik komunikacji na odległość: faksów i automatycznych systemów telefonicznych bez ludzkiej ingerencji (automatyczne urządzenia powiadamiające) wymagane jest uzyskanie wcześniejszej zgody konsumenta.

Środki komunikacji na odległość inne niż wymienione powyżej, jeśli pozwalają na indywidualne komunikowanie są zabronione, chyba że otrzymano zgodę konsumenta lub mogą być stosowane, gdy konsument nie wyraził wyraźnego sprzeciwu. Te środki komunikacji na odległość nie mogą pociągać za sobą kosztów dla konsumentów.

Sankcje

Stosownie do postanowień Dyrektywy, Państwa Członkowskie mają obowiązek zapewnić odpowiednie sankcje na wypadek, gdyby dostawca nie zachował się zgodnie z krajowymi przepisami przyjętymi zgodnie z dyrektywą. Państwa te mają w szczególności zapewnić, by konsument miał prawo do unieważnienia umowy w każdym momencie, bez opłat i kar.

Sądowe i administracyjne działania naprawcze

Państwa Członkowskie zobowiązane są również do wprowadzenia przepisów, w ramach których jedna lub więcej instytucji, określonych w prawie krajowym, może wszcząć działania przez sądami lub właściwymi instytucjami administracyjnymi w celu zapewnienia, że przepisy krajowe do wdrożenia niniejszej dyrektywy są stosowane.

Przepisy mają gwarantować, że operatorzy i dostawcy środków komunikacji na odległość zakończą praktyki, które zostały uznane za sprzeczne z dyrektywą na podstawie decyzji sądowej, administracyjnej lub decyzji wydanej przez władzę nadzorującą i zakomunikowanej im, w przypadku gdy operatorzy lub dostawcy usług są w stanie to uczynić.

Stosownie do postanowień Dyrektywy Państwa Członkowskie powinny ustanowić procedury pozasądowego składania skarg i działań naprawczych, w szczególności zachęcać instytucje odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów do współpracy w rozstrzyganiu sporów transgranicznych dotyczących usług świadczonych na odległość.

Konsumentom nie mogą zrzec się praw nadanych im w dyrektywie. Wszelkie warunki umowne zapewniające, że ciężar dowodu w kwestii poszanowania przez dostawcę całości lub części zobowiązań nałożony na niego zgodnie z niniejszą dyrektywą powinien spoczywać na konsumencie, są niedozwolone w rozumieniu dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie niedozwolonych klauzul w umowach konsumenckich.

Środki przejściowe

Przepisy krajowe Państw Członkowskich wprowadzone zgodnie z niniejszą dyrektywą mogą obowiązywać w odniesieniu do dostawców zamieszkujących w innym Państwie Członkowskim, które jeszcze nie transponowało niniejszej dyrektywy i w którego ustawodawstwie nie ma zobowiązań odpowiadających zobowiązaniom ustanowionym w Dyrektywie.

CZĘŚĆ II

STOPIEŃ PRZESTRZEGANIA PRZEZ BANKI PRAW KONSUMENTÓW – NAJCZĘŚCIEJ WYSTĘPUJĄCE NIEPRAWIDŁOWOŚCI

I. Wstęp

Przypadki działania banków z naruszeniem przepisów prawa są w zasadzie odosobnione. Banki są instytucją zaufania publicznego. Zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe, banki są osobami prawnymi działającymi na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych obciążających ryzykiem środki powierzone pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym. Zezwolenie wydaje Komisja Nadzoru Bankowego pod warunkiem spełnienia szeregu wymogów określonych w rozdziale 2 „Tworzenie i organizacja banków oraz oddziałów i przedstawicielstw banków” ustawy Prawo bankowe. Ponadto Komisja Nadzoru Bankowego sprawuje nadzór nad działalnością banków oraz oddziałów i przedstawicielstw banków zagranicznych na zasadach określonych w rozdziale 11 „Nadzór bankowy” ustawy Prawo bankowe. Tak więc działalności bankowej nie mogą prowadzić tzw. osoby przypadkowe, które nie spełniają określonych warunków. Działalność ta prowadzona jest przez profesjonalistów. W konsekwencji przypadki łamania przepisów prawa nie są częste.

Nie oznacza to jednak, że przypadków takich nie ma. Nie oznacza to także, że interesy konsumentów są należycie chronione. Można np. wskazać na szereg opłat pobieranych przez banki. Znajduje to uzasadnienie w przepisach – przepisy prawa bankowego uprawniają banki do pobierania opłat i prowizji za czynności bankowe oraz czynności inne. Jednakże katalog tych opłat jest coraz szerszy, a same opłaty coraz wyższe. Większość banków pobiera opłaty za następujące czynności:

1. prowadzenie rachunku,
2. korzystanie z usługi telefonicznej,
3. korzystanie z usługi internetowej,
4. sporządzanie wyciągów z rachunku na życzenie klienta,
5. zapis na wypadek śmierci,
6. ustanowienie i zmiana pełnomocnictwa,
7. wypłaty gotówkowe z rachunku,
8. zlecenia i przelewy,
9. wydanie, realizacja i zastrzeżenie czeków,
10. wydanie i wznowienie karty płatniczej,
11. zastrzeżenie karty płatniczej.

W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonano analizy regulaminów wykorzystywanych w stosunkach z konsumentami przez wybrane banki oraz dokonano kontroli w zakresie przestrzegania ustawy o kredycie konsumenckim. Szczegółowe wyniki ustaleń zawiera dalsza część raportu.

2. Naruszenia związane z postanowieniami umownymi

Zastrzeżenie z punktu widzenia obowiązujących przepisów prawa – przede wszystkim przepisów kodeksu cywilnego dotyczących niedozwolonych postanowień umownych – budzą następujące postanowienia zamieszczane w regulaminach bankowych:

1. opłata za nieuzasadnioną reklamację,
2. opłata za zastrzeżenie karty płatniczej,
3. opłaty za wypłaty gotówkowe,
4. opłaty za otwarcie lub zamknięcie rachunku,

5. opłaty za czynności inne niż wymienione w Tabeli opłat i prowizji związane z obsługą rachunku,
6. traktowanie Tabeli opłat i prowizji jako pozycji odrębnej od Regulaminu rachunku bankowego – określenie innych zasad doręczania i zmian Tabeli,
7. niezgodne z przepisami kodeksu cywilnego zasady doręczania regulaminów oraz dokonywania zmian regulaminów,
8. brak określenie w regulaminie warunków i przyczyn zmiany jego postanowień,
9. zawarcie w regulaminie uprawnienia dla banku do dokonywania cesji wierzytelności wynikających z umowy bez zgody konsumenta,
10. uzależnienie przyjęcia reklamacji od wysokości kwoty reklamowanej transakcji.

Opłata za nieuzasadnioną reklamację.

Uzależnienie przyjęcia reklamacji od wysokości kwoty reklamowanej transakcji

W poszczególnych regulaminach oraz w Taryfach prowizji i opłat pobieranych za czynności bankowe stosowanych przez banki zawarte są postanowienia, że w przypadku niezasadności reklamacji bank obciąża posiadacza rachunku opłatą. W regulaminach stosowanych przez jeden z banków zawarte zostały postanowienia, że przyjęcie reklamacji może nastąpić w przypadku, gdy kwota reklamowanej transakcji jest większa niż równowartość 25 USD.

Pobieranie jakichkolwiek opłat z tego tytułu jest niedopuszczalne. Zgodnie z obowiązującymi przepisami bank nie powinien pobierać opłaty za nieuzasadnioną reklamację. Prawo do żądania wyjaśnienia powinno wręcz wynikać z umowy rachunku bankowego jako mieszczące się w ramach praw i obowiązków informacyjnych stron umowy rachunku bankowego. Wynika to także z art. 728 § 2 kodeksu cywilnego, stanowiącego, że posiadacz rachunku bankowego obowiązany jest zgłosić bankowi niezgodność salda w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wyciągu z rachunku. Przepis ten ma tym większe znaczenie w omawianej sprawie, że w praktyce większość reklamacji dotyczy właśnie niezgodności salda. Ma on na celu umożliwienie posiadaczowi rachunku sprawdzenie prawidłowości dokonania wpisów na prowadzonym dla niego rachunku bankowym, uzgodnienie jego dokumentacji z wpisami na tym rachunku oraz właśnie potwierdzenie salda. Jest to niejako prawo i obowiązek posiadacza rachunku i z żadnego tytułu nie powinien za to ponosić opłaty. Posiadacz rachunku jest wierzycielem w stosunku do banku, dlatego nie może być pozbawiony tak istotnych uprawnień. Ponadto reklamacja mieści się w ramach obowiązku udzielania informacji klientowi. Wprowadzanie więc opłaty za fakt realizowania uprawnień drugiej strony umowy narusza nie tylko obowiązujące przepisy, ale także dobre obyczaje. Postanowienie o opłacie za nieuzasadnioną reklamację jest zatem niedozwolonym w rozumieniu art. 3851 § 1 kodeksu cywilnego postanowieniem umownym. Artykuł ten stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Postanowienie to narusza także art. 3853 pkt 9 kodeksu cywilnego. Stanowi on, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie przyznające kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Pobieranie opłat za nieuzasadnioną reklamację jest w praktyce uprawnieniem do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Bank bowiem dopuszcza i przyjmuje wszystkie reklamacje, następnie jednak jednostronnie ocenia, czy były one zasadne, czy też nie wyciągając ewentualnie dalsze konsekwencje. Należy również podkreślić, że także do banku należy decyzja, co oznacza reklamacja nieuzasadniona. Czy jest to np. transakcja, za którą bank zgodnie z postanowieniami regulaminu nie ponosi odpowiedzialności, czy też np. transakcja przeprowadzona bez wiedzy i zgody uprawnionego niezależnie od tego, kto ponosi zań odpowiedzialność, czy inne jeszcze możliwości.

Postanowienie o pobieraniu opłat za nieuzasadnioną reklamację zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych (wpisu dokonano dnia 29 listopada 2002 r.).

Opłata za zastrzeżenie karty płatniczej

W warunkach wydawania i użytkowania kart płatniczych stosowanych przez banki zamieszczane są postanowienia o odpłatności za zastrzeżenie karty płatniczej. Tymczasem, zgodnie z art. 49 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe bank swobodnie dysponuje powierzonymi środkami pieniężnymi, a w zamian dokłada wszelkich starań w zakresie bezpieczeństwa powierzonych mu środków pieniężnych. Fakt utraty karty płatniczej wpływa oczywiście negatywnie na bezpieczeństwo środków zgromadzonych na koncie. Wymaga on podjęcia zarówno przez posiadacza rachunku, jaki i przez bank szczególnych środków, a wśród nich zastrzeżenia utraconej karty. Dokonanie przez bank powyższych kroków jest spełnieniem ustawowego (i umownego) obowiązku ochrony środków. Podobnie, jak w wypadku nieuzasadnionej reklamacji, prawo do ochrony zgromadzonych na rachunku środków pieniężnych powinno wynikać z umowy rachunku bankowego jako mieszczące się w ramach praw i obowiązków stron umowy. Wprowadzenie opłaty za realizowanie uprawnień drugiej strony umowy (a jest tym opłata za zastrzeżenie karty) jest nadużyciem. Możemy wyobrazić sobie sytuację, że posiadacz konta zgłosi fakt utraty karty lecz nie wniesie przedmiotowej opłaty. Czy bank w tej sytuacji nie dokona zastrzeżenia lub je odwoła. Jeśli tak to naruszy w ten sposób jeden z podstawowych obowiązków wynikających z umowy rachunku oraz z przepisów powszechnie obowiązujących regulujących tę materię. Postanowienie o opłacie za zastrzeżenie karty jest postanowieniem niedozwolonym w rozumieniu art. 3851 § 1 k. c. narusza ono dobre obyczaje oraz rażąco narusza interesy konsumentów. Nie bez znaczenia dla oceny tej kwestii jest fakt, że banki są instytucjami zaufania publicznego.

Postanowienie o opłacie za zastrzeżenie karty sąd pierwszej instancji określił jako niedozwolone postanowienie umowne. Wyrok nie jest prawomocny.

Opłaty za wypłaty gotówkowe

Opłaty za wypłaty gotówkowe przewidziane są najczęściej dla wypłat na podstawie asygnaty, poszczególnych kart płatniczych wydawanych przez banki oraz na podstawie czeku. Przyjmowanie wpłat i dokonywanie wypłat jest podstawowym obowiązkiem banku wynikającym z samej istoty umowy rachunku bankowego (art. 725 kodeksu cywilnego), stanowiącego czynność bankową, za którą banki pobierają i mogą pobierać prowizję. Należy podkreślić, że niezależnie od ww. opłat banki najczęściej pobierają także opłaty za wydanie danej karty płatniczej oraz za wydanie blankietu czekowego. Nie są to sumy symboliczne. W konsekwencji kumulacja tych opłat (za prowadzenie rachunku, za wypłaty gotówkowe, za wydanie kart i czeków) powoduje, że korzystanie z własnych zgromadzonych na rachunku środków jest dla klientów kosztowne.

Opłaty za otwarcie lub zamknięcie rachunku

Opłata za otwarcie oraz zamknięcie rachunku oznacza praktycznie pobieranie opłaty za samo zawarcie lub zakończenie umowy. Umowa rachunku bankowego jest co do zasady umową odpłatną. Jednakże nie polega na odpłatności za sam fakt jej zawarcia. Odpłatność polega na pobieraniu opłaty za prowadzenie rachunku oraz obracanie przez bank zgromadzonymi środkami z jednej strony, z drugiej zaś na oprocentowaniu środków. Podstawowym obowiązkiem banku w ramach umowy rachunku bankowego jest przyjmowanie i przechowywanie środków pieniężnych posiadacza rachunku, a następnie ich zwrot. Pobieranie opłaty za wpłaty i wypłaty z rachunku nie znajduje więc uzasadnienia.

Oplaty za czynności inne niż wymienione w Tabeli opłat i prowizji związane z obsługą rachunku

W Tabeli opłat i prowizji jednego z banków umieszczona została pozycja „Czynności inne niż wymienione w Tabeli, związane z obsługą rachunku do 15 zł”.

Powstaje tu dwojaki rodzaj niejednoznaczności – za co dokładnie klient jest zobowiązany płacić oraz ile dokładnie jest zobowiązany zapłacić. Postanowienie umowne, zwłaszcza zobowiązujące stronę do ponoszenia opłat, nie powinno być sformułowane na poziomie tak dużej ogólności. Art. 385 § 2 kodeksu cywilnego stanowi, że wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Ww. postanowienie wymogu tego nie spełnia. Ponadto stanowi ono niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 3853 pkt 4. Stanowi on, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie przewidujące warunki, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. Przewidywanie niedookreślonej opłaty za nieokreśloną czynność jest w istocie postanowieniem umownym przewidującym postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. Wszystkie opłaty, które bank może pobierać w związku z obsługą rachunku powinny być wyraźnie nazwane. Powinna być przy każdej takiej czynności podana dokładna za nią opłata (względnie jej brak, jeżeli bank chce ten fakt podkreślić). Ponadto pozycje te powinny znajdować w Tabeli prowizji i opłat, która stanowi część regulaminu, a tym samym umowy rachunku, a nie ewentualnie w innych miejscach.

Traktowanie Tabeli opłat i prowizji jako pozycji odrębnej od Regulaminu rachunku bankowego – określenie innych zasad doręczania i zmian Tabeli

Oplaty i prowizje są istotnym elementem umowy. Niejednokrotnie ich wysokość ma zasadniczy wpływ na zawarcie tudzież trwanie umowy (nie tylko umowy rachunku bankowego). Tabela opłat i prowizji jest częścią stosowanych przez banki wzorców umów. W związku z tym powinny być stosowane w tym wypadku takie same procedury, jak przy wzorcu umownym. Tym samym zmiana stawek opłat i prowizji stanowi tym samym zmianę warunków umowy i rodzi określone konsekwencje. Dotyczy to np. sposobu informowania klientów o zmianach oprocentowania oraz stawek prowizji i opłat. Istnieje w tym wypadku obowiązek doręczenia. Podobnie jak istnieje obowiązek doręczania przy zawarciu umowy ustalonego przez jedną ze stron wzorca umowy – art. 384 kodeksu cywilnego. Wymóg ten powinien być zachowany także przy zmianach wzorca.

Jakiegokolwiek zmiany Taryfy prowizji i opłat są jednocześnie zmianą Regulaminu, a informacja o tym powinna następować przez doręczenie. To samo odnosi się oczywiście do samego zawarcia umowy. Zgodnie z art. 384 § 1 kodeksu cywilnego ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. W związku z § 2 tego artykułu doręczenie jest obowiązujące w stosunkach z udziałem konsumentów. Dotyczy to także późniejszych zmian.

Tymczasem z poszczególnych regulaminów stosowanych przez banki wynika, że tabela opłat jest traktowana w sposób odmienny od pozostałych elementów umowy. Klienci nie są informowani o zmianach Tabeli poprzez ich doręczenie. Ponadto postanowienia zawarte w poszczególnych regulaminach przewidują, że klientowi nie przysługuje wypowiedzenie wynikające z niezaakceptowania zmian umowy, jeżeli zmianie ulega wyłącznie Tabela Opłat i Prowizji. Jest to także niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 3853 pkt 20 kodeksu cywilnego. Stanowi on, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie przewidujące uprawnienie kontrahenta konsumenta do określania lub podwyższania ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Postanowienie niedoręczaniu Tabeli opłaty i prowizji zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych (wpisu dokonano dnia 29 listopada 2002 r.).

Nie zgodne z przepisami kodeksu cywilnego zasady doręczania regulaminów oraz dokonywania zmian regulaminów

W niektórych regulaminach bankowych zawarte zostały postanowienia przewidujące, że o pewnych zmianach regulaminów klienci będą informowani tylko w formie Komunikatów. Rodzi to problemy opisane w punkcie poprzednim.

Brak określenia w regulaminie warunków i przyczyn zmiany jego postanowień

W wielu regulaminach bankowych w postanowieniach dotyczących zmiany umowy nie zostały określone warunki i przyczyny zmian. Stanowi to naruszenie art. 54 ust. 2 pkt 10 ustawy prawo bankowe oraz niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 3853 pkt 10 kodeksu cywilnego. Ustawa prawo bankowe jako obowiązkowy element, który powinien być zawarty w umowie rachunku bankowego wymienia tryb i warunki dokonywania zmian umowy. Kodeks cywilny natomiast jako niedozwolone postanowienie umowne określa postanowienie, które uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.

Postanowienie o opłacie za zastrzeżenie karty sąd pierwszej instancji określił jako niedozwolone postanowienie umowne. Wyrok nie jest prawomocny.

Zawarcie w regulaminie uprawnienia dla banku do dokonywania cesji wierzytelności wynikających z umowy bez zgody konsumenta

W jednym z regulaminów bankowych znalazło się uprawnienie Banku do dokonania cesji wierzytelności wynikających z Umowy bez zgody konsumenta. Jest to niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 3853 pkt 5 kodeksu cywilnego. Stanowi on, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie zezwalające kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta. Oznacza to, że jeżeli bank będzie chciał np. sprzedać swoją wierzytelność innemu podmiotowi – bankowi, firmie windykacyjnej i in. – będzie musiał uzyskać zgodę konsumenta.

3. Stopień przestrzegania przez banki ustawy o kredycie konsumenckim

W związku z wejściem w życie ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100 poz. 1081), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zlecił Delegatorem UOKiK przeprowadzenie w miesiącu styczniu i w miesiącu czerwcu 2003 r. kontroli w wybranych placówkach bankowych na terenie całego kraju. Kontrola dotyczyła stopnia przestrzegania przez banki ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100 poz. 1081), w odniesieniu do warunków umów oraz ogłoszeń i reklam.

Celem kontroli było:

1. ustalenie, czy wykorzystywane przez banki umowy o kredyt konsumencki zawierają postanowienia wymagane ustawą o kredycie konsumenckim,
2. ustalenie, czy ogłoszenia i reklamy dotyczące kredytu konsumenckiego są zgodne z wymogami stawianymi przez ustawę (czy podawana jest rzeczywista roczna stopa oprocentowania wyliczona od całkowitego kosztu kredytu),
3. ustalenie, czy konsumentom udostępniane są na ich życzenie warunki umowy przed jej zawarciem (w szczególności, czy jest zapewniona praktyczna możliwość zapoznania się z wzorcami umów kredytowych).

W styczniu br. Delegatury skontrolowały oddziały następujących banków:

1. Bank Pekao S. A.
2. Bank PKO Bank Polski S. A.
3. Bank Gospodarki Żywnościowej S. A.
4. Bank Przemysłowo Handlowy PBK S. A.
5. Bank Zachodni WBK S. A.
6. Bank Handlowy (Citibank) S. A.
7. Kredyt Bank S. A.
8. BIG Bank Gdański S. A. (Bank Millenium S. A.)
9. ING Bank Śląski S. A.

W toku kontroli zebrane zostały następujące materiały i dokumenty:

- a) wzorce umów kredytów konsumenckich,
- b) ulotki i reklamy kredytów konsumenckich dostępne w oddziałach kontrolowanych banków,
- c) informacje z faktycznie zawartych umów, dotyczące rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania zapisanej w umowie (celem porównania z informacjami zawartymi w ulotkach i reklamach),
- d) informacje przedstawiane na tablicach ogłoszeń w bankach, w szczególności w zakresie informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania,
- e) oświadczenia przedstawicieli banków o realizacji prawa przestrzegania przez banki postanowień art. 11 ustawy o kredycie konsumenckim, w zakresie zagwarantowania konsumentowi prawa odstąpienia do umowy o kredyt konsumencki.

Wyniki kontroli wraz z zebranymi dokumentami przesłano do Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK w celu ewentualnego ich dalszego wykorzystania.

Po przeanalizowaniu warunków umów kredytowych, Departament stwierdził, że we wszystkich ww. bankach umowy były zgodne z ustawą o kredycie konsumenckim.

Wyniki kontroli wykazały jedynie naruszenia w zakresie reklamy i ogłoszeń kredytów konsumenckich. Na ich podstawie Urząd podjął następujące działania:

1. Przeprowadził postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. w Warszawie polegających na niezamieszczaniu w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.
2. Wystąpił do Banku Pekao S. A. w celu usunięcia uchybień w zakresie ogłoszeń dotyczących kredytu konsumenckiego w placówkach bankowych w Katowicach i we Wrocławiu.
3. Wystąpił do Banku Przemysłowo Handlowego PBK S. A. w celu usunięcia uchybień w zakresie ogłoszeń dotyczących kredytu konsumenckiego w placówkach bankowych w Katowicach i w Warszawie.
4. Wystąpił do PKO Banku Polskiego S. A. w celu usunięcia uchybień w zakresie ogłoszeń dotyczących kredytu konsumenckiego w placówce bankowej we Wrocławiu.
5. Wystąpił do Kredyt Banku S. A. w celu usunięcia uchybień w zakresie ogłoszeń dotyczących kredytu konsumenckiego w placówce bankowej we Wrocławiu.

Wszystkie z ww. banków w pełni zgodziły się ze stawianymi zarzutami. Bank Gospodarki Żywnościowej S. A. natychmiast wycofał kwestionowane ulotki. Urząd uzyskał pisma potwierdzające, że właściwe komórki organizacyjne Centrali Banku podjęły działania w celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości. Pozostałe banki, zgodnie z sugestiami Urzędu uzupełniły informacje zamieszczone na tablicach ogłoszeń o rzeczywistą roczną stopę procentową. Jednocześnie jednostki banków zostały ponownie poinformowane o ustawowym obowiązku zamieszczania informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania we wszystkich ogłoszeniach i reklamach wskazujących warunki udzielenia kredytu.

Dnia 23 maja 2003 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zlecił przeprowadzenie ponownej kontroli przez Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie przestrzegania ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim przez wybrane placówki bankowe.

Cel kontroli był ten sam: przestrzeganie przez banki ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100 poz. 1081), w odniesieniu do warunków umów oraz ogłoszeń i reklam.

Kontrola dotyczyła placówek kontrolowanych w miesiącu styczniu, a także placówek innych banków działających na terenie poszczególnych Delegatur.

Poza częścią banków skontrolowanych w styczniu, Delegatury dodatkowo skontrolowały następujące banki:

1. **Bank Ochrony Środowiska SA:**
Oddział w Katowicach oraz Oddział we Wrocławiu.
2. **Lukas Bank SA:**
Oddział w Katowicach, Oddział w Łodzi, Oddział w Poznaniu oraz Oddział we Wrocławiu.
3. **AIG Bank Polski SA:**
Filia w Bydgoszczy oraz Oddział w Katowicach.
4. **INVEST – BANK SA:**
Oddział w Gdańsku, Oddział w Katowicach, Oddział w Lublinie oraz Oddział we Wrocławiu.
5. **Bank Pocztowy SA:**
Oddział w Bydgoszczy oraz Oddział w Łodzi.
6. **Górnośląski Bank Gospodarczy SA:**
Oddział w Katowicach.
7. **L. G. Petro Bank SA:**
Oddział w Łodzi oraz Oddział we Wrocławiu.
8. **BRE Bank SA:**
Oddział w Łodzi oraz Oddział we Wrocławiu.
9. **Deutsche Bank Polska SA:**
Oddział w Poznaniu oraz Oddział we Wrocławiu.
10. **Gospodarczy Bank Wielkopolski SA:**
Oddział w Gdyni.
11. **Bank Polskiej Spółdzielczości SA:**
Oddział we Wrocławiu.
12. **BNP-Dresdner Bank Polska SA:**
Oddział we Wrocławiu.
13. **Bank BiSE SA:**
Oddział we Wrocławiu.
14. **CUPRUM-BANK S.A.:**
Oddział w Lubinie oraz Oddział we Wrocławiu.
15. **FORTIS Bank Polska SA:**
Filia ds. obsługi klientów we Wrocławiu.
16. **Prosper-Bank SA:**
Oddział we Wrocławiu.
17. **Volkswagen Bank Polska SA:**
Oddział w Poznaniu.

18. GE Capital Bank SA:

Oddział w Poznaniu.

19. Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa:

Oddział w Krakowie.

20. Mikołowski Bank Spółdzielczy w Poznaniu

Ponowna kontrola wykazała naruszenia ustawy o kredycie konsumenckim zarówno w stosowanych przez banki umowach, jak i reklamach dotyczących kredytów konsumenckich. Konsumenti często nie mają także możliwości zapoznania się z wzorcem umowy przed jej sporządzeniem. Wszystkie naruszenia zostały zamieszczone w Tabeli dołączonej do raportu.

Wyniki kontroli zostały przesłane do Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK. W stosunku do części banków Delegatury rozpoczęły postępowania wyjaśniające, pozostałą część naruszeń Departament zbada po otrzymaniu dokumentów z Delegatur.

Wyniki kontroli:

1. W zakresie kontroli zgodności wykorzystywanych przez banki umów o kredyt konsumencki z wymaganiami stawianymi przez ustawę o kredycie konsumenckim.

Większość ze skontrolowanych umów jest zgodna z postanowieniami ustawy o kredycie konsumenckim. Umowy zawierały wszystkie wymagane ustawą elementy treści stosunku umownego, w szczególności informacje o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania udzielanego kredytu oraz o prawie konsumenta do przedterminowej spłaty zadłużenia i prawie do odstąpienia od umowy w terminie 3 dni od zawarcia umowy. W każdym przypadku do umowy załączane były druki „oświadczenia o odstąpieniu od umowy”. Znalazło to także potwierdzenie w badanych faktycznie zawartych umowach, które również zawierały wymienione ustawą elementy.

Wykazane naruszenia dotyczyły niezamieszczania części wymaganych ustawą o kredycie konsumenckim informacji np. o skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta, o łącznej kwocie wszystkich kosztów opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument.

Należy podkreślić, że zarzuty te mogą być potwierdzone jedynie po uzyskaniu wyjaśnień z banków, ponieważ część z kwestionowanych umów może nie podlegać ustawie o kredycie konsumenckim (np. ze względu na wartość kredytu), bądź informacje te mogą się znajdować w regulaminach zawierania kredytów, lub w harmonogramach spłaty kredytu, będących integralną częścią umowy. Jednak potwierdzenie tej hipotezy świadczyłoby o słabym przygotowaniu pracowników placówek bankowych, którzy jako wzór umowy o kredyt konsumencki przekazywali umowy, do których ustawa o kredycie konsumenckim nie ma zastosowania.

W tym zakresie Delegatury wstępnie wskazały 10 umów, które nie zawierają wszystkich wymaganych ustawą o kredycie konsumenckim warunków udzielania kredytów.

2. W zakresie reklamy kredytów konsumenckich

- a) Ulotki

W każdym z badanych banków dostępne były ulotki informacyjne o oferowanych przez bank rodzajach kredytów. Niektóre z banków posiadały na salach operacyjnych tzw. kalkulatory, umożliwiające samodzielne wyliczenie kosztów kredytu i rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.

Ze względu na częste zmiany oprocentowania kredytów banki, w większości przypadków, stosują ulotki reklamowe bardzo ogólnie informujące o możliwości uzyskania kredytów. Ulotki te nie zawierają warunków udzielania kredytów i w związku z tym bank nie jest zobowiązany do podawania rocznej rzeczywistej stopy oprocentowania. Na tym tle powstają jednak problemy z interpretacją przepisów dotyczących reklamy kredytu konsumenckiego. Informa-

cje na temat rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania konsument mógł otrzymać natomiast każdorazowo od pracowników banku.

Ulotki, w których zawarto warunki udzielania kredytów (w tym w szczególności nominalne oprocentowanie kredytu) zawierają wskazanie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania udzielanych kredytów. W niektórych reklamach banki zamieszczają jedynie przykładowe wskazanie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania dla określonych parametrów kredytu, gdyż niemożliwe jest określenie jednej rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania ze względu na jej zmianę w zależności od wartości i okresu na jaki kredyt zostanie zawarty.

W tym zakresie Delegatury wskazały 3 ulotki, które mogą być sprzeczne z prawem. Dwie z zakwestionowanych ulotek posiadały rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, jednak podana była ona małym drukiem u dołu ulotki – taką reklamę można traktować jako reklamę wprowadzającą w błąd w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 47, poz. 211 ze zm.). Z kolei ulotka Invest Banku nie zawierała rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, a zatem jest to reklama sprzeczna z prawem w rozumieniu ww. ustawy.

b) Tablice ogłoszeń

Ponownie najwięcej problemów w zakresie reklamy ujawniono w związku z informacjami zamieszczanymi w placówkach bankowych na tablicach ogłoszeń. Naruszenia te często wynikają z błędów pracowników poszczególnych placówek bankowych. Fakt ten potwierdzają wyniki kontroli – gdyż jedynie w 3 placówkach różnych banków wystąpiły przypadki niepodawania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytów konsumenckich.

3. Ustalenie, czy konsumentom zapewniono praktyczną możliwość zapoznania się z wzorcami umów kredytowych i czy udostępniane są na ich życzenie warunki umowy przed jej zawarciem.

We wszystkich bankach konsumenci mogą uzyskać informacje o warunkach udzielania kredytów i szczegółach umowy kredytowej od pracowników banku. Jednak znacznie zróżnicowany jest zakres i łatwość uzyskania informacji nawet w placówkach tego samego banku. Część banków posiada oddzielne stanowiska dla osób zajmujących się sprzedażą kredytów, u których uzyskać można pełną informację o możliwościach, warunkach, spłacie i wymaganym zabezpieczeniu udzielanych przez bank kredytów konsumenckich. Na życzenie klienta sporządzane są warianty spłat danego kredytu konsumentckiego z podaniem informacji o jego koszcie całkowitym, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania itd.

Także bardzo zróżnicowana jest dostępność wzorów umów o kredyt konsumentcki. Czasami placówki tych samych banków stosują różną praktykę w tym zakresie. Część placówek bankowych nie posiada wzorów, gdyż cała umowa generowana jest centralnie z systemu komputerowego i po wpisaniu wszystkich danych drukowana i przedstawiana konsumentowi do podpisu. Konsument ma możliwość umówienia się na podpisanie umowy w terminie późniejszym, ale nie może nie podpisanej przez żadną ze stron umowy zabrać ze sobą do przeanalizowania poza oddziałem banku (taka sytuacja wystąpiła w Łodzi w Banku Zachodnim WBK, BRE Banku oraz Lukas Banku)

Część pracowników banków nie chciała udostępnić wzorów umów osobie wykonującej kontrolę występującej incognito. Dopiero po okazaniu legitymacji służbowej taki wóz-rzec został udostępniony.

W tym zakresie Delegatury wskazały 5 przypadków, w których konsument nie mógł otrzymać wzorów umów o kredyt konsumentcki.

W kontroli styczniowej sprawdzono łącznie 82 placówki z 9 banków; w kontroli czerwcowej skontrolowano łącznie 96 placówek z 20 banków.

W obu kontrolach sprawdzono łącznie umowy regulaminy i reklamy w 178 placówkach z 29 banków.

Zestawienie wyników kontroli (stan na 31 sierpnia 2003 r.)

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
1.	Bank Pekao SA		Katowice: Na tablicy ogłoszeń, znajdującej się na parterze umieszczone są informacje wyłącznie o nominalnej stopie procentowej, brak rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Jedno z ogłoszeń zawierało wyłącznie nominalną stopę oprocentowania.	Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
		Bydgoszcz: W Oddziale nie były dostępne wzorce umowne. Kontrolowany odmówił współdziałania w toku kontroli.		Wszczęto postępowanie o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W dniu 16 czerwca 2003 r. kontrolowany przedłożył stosowane wzorce umowne.
		Warszawa: Konsument nie ma dostępu do wzorców umów kredytowych przed sporządzaniem umowy. Pracownik Delegatury otrzymał wzorce umów dopiero po ujawnieniu miejsca swojego zatrudnienia.		
2.	PKO Bank Polski SA	Katowice: Przewidziana jest możliwość spłaty pożyczki przed terminem określonym w harmonogramie spłat, brak jest natomiast informacji o skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 10 ustawy w związku z art. 8 ustawy.		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
3.	Bank Gospodarki Żywnościowej SA	Warszawa: Konsument nie ma dostępu do wzorców umów kredytowych przed sporządzaniem		

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		umowy. Dopiero po okazaniu legitymacji pracownik Delegatury otrzymał wzorzec umowy kredytu gotówkowego w walucie polskiej „4 pory roku – wiosna”.		
			Bydgoszcz: Na ulotce reklamowej „4 pory roku Kredyt wiosna” wpisana dużymi literami wysokość oprocentowania 5,85%, podczas gdy rzeczywista stopa procentowa wynosi 14,4% (podana u dołu strony).	Taki sposób prezentowania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, nie narusza ustawy o kredycie konsumenckim, ale reklamę tę można traktować jako reklamę wprowadzającą w błąd w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 47, poz. 211 ze zm.).
4.	Bank Przemysłowo Handlowy PBK SA	Katowice: a) Przedstawiona łączna kwota wszystkich kosztów opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, nie została wyliczona zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 9 ustawy. b) Przewidziana jest możliwość spłaty pożyczki przed terminem określonym w harmonogramie spłat, brak jest natomiast informacji o skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 10 ustawy w związku z art. 8 ustawy.	Katowice: Jedno z ogłoszeń, informujące o obniżce oprocentowania kredytów, w części dotyczącej oprocentowania limitu w saldzie debetowym podając oprocentowanie nie precyzuje czy jest ono nominalne czy też rzeczywiste.	Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
5.	Bank Zachodni WBK SA	Warszawa: a) Brak we wzorcu informacji o możliwości odstąpienia od umowy, a także informacji o rzeczywistej stopie oprocentowania i całkowitym koszcie kredytu. Należy jednak zaznaczyć, iż informacje dotyczące rzeczywistej stopy		We wzorcach umów kredytowych Banku Zachodniego WBK S.A. kontrolowanych wcześniej przez Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK zawarte były wszystkie wymagane ustawą in-

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		oprocentowania czy całkowitego kosztu kredytu mogą znajdować się na harmonogramie spłat, który jest integralną częścią umowy. b) Konsument nie ma dostępu do wzorców umów kredytowych przed sporządzeniem umowy. Pracownik Delegatury w Warszawie otrzymał wzorzec umowy dopiero po ujawnieniu miejsca swojego zatrudnienia.		formacje. Departament Polityki Konsumentów zwróci się ponownie do banku z zapytaniem czy kwestionowana przez Delegaturę Warszawską umowa nie podlegać ustawie o kredycie konsumenckim (np. ze względu na wartość kredytu).
6.	Bank Handlowy (Citibank) SA	Katowice: „Bank ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z zasadami i terminami przewidzianymi Prawem Bankowym oraz Ustawą o Kredycie konsumenckim.” Zapis narusza art. 4 ust 2 pkt 12 ustawy w związku z art. 14, gdyż nie zawiera szczegółowego określenia naruszeń przez które bank ma prawo wypowiedzieć umowę.		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
7.	Kredyt Bank SA	Katowice: Przedstawiona łączna kwota wszystkich kosztów opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, nie została wyliczona zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 9 ustawy.		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
		Warszawa: a) Brak w umowie informacji o możliwości odstąpienia od umowy; informacji na temat rzeczywistej stopy oprocentowania, a także informacji o całkowitym koszcie kredytu. Należy jednak zaznaczyć, iż załącznik do umowy stanowi harmonogram spłat co może oznaczać, iż informacje dotyczące rzeczywistej stopy oprocentowania i całkowitego		We wzorcach umów kredytowych Kredyt Banku SA kontrolowanych wcześniej przez Departament Polityki Konsumentów UOKiK zawarte były wszystkie wymagane ustawą informacje. Departament Polityki Konsumentów zwróci się ponownie do banku z zapytaniem, czy

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		kosztu kredytu są właśnie tam umieszczone. b) kontroler dowiedział się, iż nie może uzyskać wzorca umownego w jednym z oddziałów. Wzorca umownego pracownik Delegatury nie uzyskał nawet po ujawnieniu miejsca swojego zatrudnienia. Pracownik Banku poinformował kontrolera, iż w celu uzyskania wzorca powinien udać się do oddziału, gdyż umowami zajmują się dokumentaliści.		kwestionowana przez Delegaturę Warszawską umowa nie podlega ustawie o kredycie konsumenckim (np. ze względu na wartość kredytu).
8.	BIG Bank Gdański SA (Bank Millenium SA)		Bydgoszcz: Na ulotce reklamowej „Cennik – prowizje oraz stopy procentowe produktów kredytowych dla osób fizycznych” podano nominalną stopę oprocentowania kredytów. Rzeczywista stopa oprocentowania wskazana u dołu strony małą czcionką.	Taki sposób prezentowania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, nie narusza ustawy o kredycie konsumenckim, ale reklamę tę można traktować jako reklamę wprowadzającą w błąd w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 47, poz. 211 ze zm.).
9.	ING Bank Śląski SA		Warszawa: Naprzeciwko wejścia tablica z oprocentowaniem kredytów. Uwzględnione oprocentowanie nominalne.	
10.	Bank Ochrony Środowiska SA: Oddział w Katowicach, Oddział we Wrocławiu	Katowice: a) Informacja o uprawnieniu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 12 ustawy jest niepełna – brak jest informacji okresie wypowiedzenia umowy przez bank w przypadku zaistnienia okoliczności przewidzianych w art. 14 ustawy. b) Przewidziana jest możliwość spłaty pożyczki przed termi-		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		nem określonym w harmonogramie spłat, brak jest natomiast informacji o skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 10 ustawy w związku z art. 8 ustawy.		
11.	Lukas Bank SA Oddział w Katowicach, Oddział w Łodzi, Oddział w Poznaniu, Oddział we Wrocławiu	Katowice: Brak informacji, o których mowa w: art. 4 ust. 2 pkt. 12 ustawy o kredycie konsumenckim – informacji o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu.		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
12.	AIG Bank Polska SA: Filia w Bydgoszczy, Oddział w Katowicach	Katowice: a) § 9 umowy POŻYCZKOBIORCY zostaną wysłane przesyłką zwykłą: harmonogram spłat pożyczki, Umowa oraz blankiety wpłat. W razie nieotrzymania przesyłki POŻYCZKOBIORCA zobowiązany jest skontaktować się z AIG Credit SA, jednak brak powyższych dokumentów nie zwalnia z obowiązku terminowego uiszczania wpłat. Zapis narusza art. 4 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim – kredytodawca obowiązany jest niezwłocznie doręczyć konsumentowi umowę. b) § 22 umowy Niedopuszczalne jest z zastrzeżeniem § 11, dokonywanie spłat kapitału wraz z odsetkami w wysokości innej niż podana w mowie, lub jej wielokrotność. Zapis narusza art. 4 ust. 2 pkt. 10 i art. 8 ustawy o kredycie konsumenckim, gwarantujący konsumentom prawo do wcześniejszej spłaty kredytu. c) § 23 umowy W przypadku niedopełnienia		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		przez POŻYCZKOBIORCĘ warunków Umowy, a w szczególności niespłacenia dwóch pełnych rat pożyczki, BANK zastrzega sobie prawo pisemnego wypowiedzenia całości lub części Umowy i postawienia całej pożyczki w stan natychmiastowej wymagalności. W przypadku wypowiedzenia Umowy BANK może przystąpić do egzekucji wierzytelności BANKU z dochodów i majątku POŻYCZKOBIORCY. Zapis narusza art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim – brak jest informacji okresie wypowiedzenia umowy przez bank. d) § 26 umowy POŻYCZKOBIORCA bez podania przyczyny ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 5 dni od daty uruchomienia środków. Odstąpienie jest skuteczne w przypadku dotarcia w tym terminie „Oświadczenia” POŻYCZKOBIORCY (wg wzorcu dołączonego do niniejszej Umowy) do oddziału AIG Credit. Zapis narusza art. 4 ust. 2 pkt. 11 ustawy o kredycie konsumenckim.		
13.	INVEST-BANK SA: Oddział w Gdańsku, Oddział w Katowicach, Oddział w Lublinie, Oddział we Wrocławiu		Katowice: Ogólnodostępne ogłoszenia zawierały informację wyłącznie o nominalnej rocznej stopie oprocentowania. Brak informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania.	Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.
		Lublin: Wzór umowy kredytu samochodowego nie zawiera informacji o rocznej rzeczywistej stopie oprocentowania, łącznej kwocie	Lublin: Materiały reklamowe nie zawierają informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania.	Delegatura UOKiK w Lublinie przeprowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie ochrony zbiorowych

Lp	Nazwa banku	Umowy	Reklamy	Podjęte działania
		wszystkich kosztów oraz informacji o terminie, sposobie i skutkach odstąpienia od umowy przez konsumenta.	wania pomimo, że są ustalone i podane inne warunki np. kwoty limitu kredytu.	interesów konsumentów.
14.	Bank Pocztowy SA: Oddział w Bydgoszczy, Oddział w Łodzi	Bydgoszcz: Bank pobiera następujące opłaty i prowizje związane z obsługą kredytów... za wypowiedzenie umowy o kredyt... zł.		Wszczęto postępowanie wyjaśniające w sprawie ochrony zbiorowych interesów konsumentów.
15.	Górnośląski Bank Gospodarczy SA Oddział Katowice	Katowice: a) Przewidziana jest możliwość spłaty pożyczki przed terminem określonym w harmonogramie spłat, brak jest natomiast informacji o wszystkich skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 10 ustawy w związku z art. 8 ustawy. b) Informacja o uprawnieniu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 4 ust 2 pkt. 11 ustawy jest niepełna – brak jest informacji o sposobie oraz skutkach odstąpienia od umowy. c) Informacja o skutkach uchylenia postanowieniom kredytu (art. 4 ust 2 pkt. 12) jest niepełna – nie zostały zawarte postanowienia przewidziane w art. 14 ustawy – brak jest informacji okresie wypowiedzenia umowy przez bank.		Delegatura UOKiK w Katowicach przeprowadzi postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

4. Rola Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i miejsce usług bankowych w polityce konsumenckiej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zbadał regulaminy rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz regulaminów lokat terminowych stosowanych przez 15 banków prowadzących działalność na terenie Polski. UOKiK zakwestionował postanowienia wskazane powyżej. W wyniku wystąpienia Prezesa UOKiK do poszczególnych banków z wnioskiem o zmianę spornych postanowień, część banków dokonała zmiany w stosowanych regulaminach. Przede wszystkim banki zrezygnowały z opłaty za nieuzasadnioną reklamację. Tylko jeden bank, którego regulaminy były analizowane przez UOKiK, pozostawił to postanowienie. Ponadto banki zobowiązały się traktować Tabele opłat i prowizji jako integralną część

umowy spełniając wszystkie przewidziane w art. 384 oraz 3841 kodeksu cywilnego wymogi. Usunięte lub zmodyfikowane zostały także inne kwestionowane postanowienia. W sytuacjach, gdy sprawy nie zostały załatwione w sposób polubowny Prezes UOKiK skierował je do rozpatrzenia przez sąd antymonopolowy w oparciu o przepisy kodeksu cywilnego regulujące niedozwolone postanowienia umowne. Do tej pory zostały włożone cztery pozwy. W jednej sprawie został wydany wyrok. Jest on prawomocny, a kwestionowane postanowienie zostało wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Dwa wyroki nie są prawomocne. W przypadku jednej sprawy nie został wyznaczony termin rozprawy.

Sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Lp	Pozwany	Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda się pozwem	Wyrok sądu	Uwagi
1.	Bank PKO BP SA	1. „za rozpatrzenie nieuzasadnionej reklamacji 20,00” zawartego w rozdziale II pt. „Karty bankowe” „Taryfy prowizji i opłat bankowych w obrocie krajowym i zagranicznym w PKO BP SA”, 2. „W przypadku stwierdzenia niezgodności w o obciążeniach rachunku, związanych z transakcjami, Posiadacz karty ma prawo do zgłoszenia reklamacji zgodnie z umową na prowadzenie rachunku. Po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji PKO BP SA może dokonać uznania rachunku kwotą wynikającą z reklamowanej transakcji. Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub w części uznana, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą nieuznanej reklamacji oraz kosztami jej wyjaśnienia” zawartego w pkt 27 „Regulaminu używania międzynarodowej karty PKO Ekspres”, 3. „Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja posiadacza karty nie została w całości lub części uwzględniona, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą nie uznanej reklamacji oraz kwotą należ-	Jako niedozwolone postanowienia umowne sąd uznał postanowienia zawarte w punktach 1, 3, 4, 5, 6.	Prawomocny. Wpis do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych

Lp	Pozwany	Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda się pozwem	Wyrok sądu	Uwagi
		ných prowizji i opłat z datą obciążenia” zawartego w § 34 pkt 3 „Regulaminu wydawania i używania karty PKO Visa Classic”, 4. „Jeżeli po zakończeniu postępowania reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub części uwzględniona, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą nie uznanej reklamacji oraz kwotą należnych opłat i prowizji.” zawartego w § 30 pkt 3 „Regulaminu wydawania i używania karty PKO Visa Gold” 5. „PKO-bp podaje do wiadomości obowiązujące stawki prowizji i opłat przez wywieszenie w oddziałach PKO-bp Taryfy oraz udostępnia Taryfę na życzenie posiadacza rachunku” zawartego w § 50 pkt 3 „Ogólnych warunkach otwierania i prowadzenia przez Powszechną Kasę Oszczędności bank państwowy rachunków oszczędnościowych” 6. „W przypadku, gdy posiadacz rachunku zobowiązał się do odbierania korespondencji i wyciągów w oddziale PKO-bp, korespondencję nie odebraną przez 30 dni uznaje się za doręczoną” zawartego w § 46 „Ogólnych warunkach otwierania i prowadzenia przez Powszechną Kasę Oszczędności bank państwowy rachunków oszczędnościowych”		
2.	BIG Bank Gdański SA	1. „Pisemne zawiadomienie o nie wznowieniu karty wysłane przez Bank uważa się za doręczone po upływie 3 dni od daty wysłania na ostatni podany	Jako niedozwolone postanowienia umowne sąd uznał postanowienia zawarte w punktach 2, 4.	Nieprawomocny

Lp	Pozwany	Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda się pozwem	Wyrok sądu	Uwagi
		<i>adres do korespondencji osoby, o której mowa w ust. 1.” (§ 8 pkt 3 „Regulaminu wydawania i użytkowania Kart Visa Electron w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”)</i> 2. <i>„W przypadku unieważnienia, zagubienia lub kradzieży karty, posiadacz karty zobowiązany jest zapłacić Bankowi kwoty należne w związku z jej zastrzeżeniem określone w Cenniku usług” (§ 19 „Regulaminu wydawania i użytkowania Kart Visa Electron w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”)</i> 3. <i>„Pisemne zawiadomienie wysłane przez Bank uważa się za doręczone po upływie 3 dni od daty wysłania na ostatni podany przez posiadacza karty adres korespondencyjny” (§ 25 pkt 3 Regulaminu wydawania i użytkowania Kart Visa Electron w BIG Banku Gdańskim SA dla osób fizycznych”)</i> 4. <i>„W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, umową rachunku oraz Regulaminem ogólnym otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego oraz Visa International.” (§ 27 Regulaminu wydawania i użytkowania Kart Visa Electron w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”)</i> 5. <i>„2. Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w Cenniku usług. 3.</i>		

Lp	Pozwany	Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda się pozwem	Wyrok sądu	Uwagi
		<i>Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej.”</i> (§ 43 pkt 2 i 3 Regulaminu ogólnego otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”) 6. „<i>Posiadacz rachunku zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania. Wezwanie uznaje się za doręczone po 3 dniach od daty jego wysłania na ostatni podany przez posiadacza rachunku adres do korespondencji</i>” (§ 52 pkt 2 Regulaminu ogólnego otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”) 7. „<i>Pisemne zaawizowanie wysłane przez Bank uważa się za doręczone po upływie 3 dni od daty wysłania na ostatni podany przez posiadacza rachunku adres korespondencyjny.</i>” (§ 55 pkt 3 Regulaminu ogólnego otwierania i prowadzenia rachunków bankowych w BIG Banku Gdańskim Spółka Akcyjna dla osób fizycznych”)		
3.	Bank Przemysłowy – Handlowy PBK SA	„1. <i>Bank zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.</i>” (§ 63 „Regulaminu rachunków oszczędnościowych a’vista i terminowych” i § 57 „Regulaminu rachunków oszczędnościowo–rozliczeniowych”)	Wskazane postanowienie sąd uznał jako niedozwolone postanowienia umowne	Nieprawomocny

Lp	Pozwany	Postanowienia, których uznania za niedozwolone żąda się pozwem	Wyrok sądu	Uwagi
4.	Lukas Bank SA	1. „Wyplata gotówkowa 1. do 20. 000 PLN dziennie 0 PLN (konto Standard założone do dn. 18.08.02), 4 PLN (konto Lokata), 2 PLN (konto Wygodne), 2 PLN (konto Podróżne), 5 PLN (Lukas e-Konto), 2 PLN (Lukas e-konto Pro) 2. Powyżej 20. 000 PLN dziennie a) awizowane z 24-godzinnyim wyprzedzeniem 0 PLN (konto Standard założone do dn. 18.08.02), 4 PLN (konto Lokata), 2 PLN (konto Wygodne), 2 PLN (konto Podróżne), 5 PLN (Lukas e-Konto), 2 PLN (Lukas e--konto Pro).” (Tabela opłat i prowizji obowiązująca od dnia 19.09.2002 r. w sieci detalicznej Lukas Banku – pkt I „Konto”, rubryka „wyplata gotówkowa”), 2. „Wyplata gotówki z bankomatów w kraju 1. wskazanych przez Lukas Bank 1 PLN (konto Standard założone do dn. 18.08.02), 2 PLN (konto Lokata)....” (Tabela opłat i prowizji obowiązująca od dnia 19.09.2002 r. w sieci detalicznej Lukas Banku – pkt VI „Karty Płatnicze Visa Electron”, rubryka „wyplata gotówki z bankomatów w kraju”) 3. „Spłata gotówkowa kredytów zaciągniętych za pośrednictwem Lukas SA w placówkach Lukas Banku 5 PLN)” (Tabela opłat i prowizji dla czynności niezwiązanych z obsługą konta w Lukas Banku obowiązująca od dnia 19.08.2002 r.)		Sprawa nierozpoznana



BANKING SERVICES IN LIGHT OF PROTECTING CONSUMERS' RIGHTS

It is my real pleasure to introduce to you next publication from the set of policy booklets elaborated under the aegis of the Office for Competition and Consumers' Protection.

Report on *Banking Services in light of protecting consumers' rights* has been elaborated by the experts from the OCCP.

Report consists of two section the first of which covers the protection of consumers' economic interests in light of the relevant legislation in force. The second part contains an analysis of the observance by banks of the consumers' rights.

It is my belief that the hereby report shall contribute to rising of the overall awareness of consumers' rights in regard of the sector in question, as well as to eliminating the most widespread misconducts.

dr. Cezary Banasiński
President of the Office for Competition and Consumers' Protection



PART I

PROTECTION OF ECONOMIC INTERESTS OF CONSUMERS IN THE VIEW OF THE LEGAL REGULATIONS IN POLAND AND THE EUROPEAN UNION

I. Introduction

Since the beginning of 1990-ies one can observe a strong increase in the consumer interest regarding the banking services sector. This applies mainly to payment and savings accounts (although term deposits and loan agreements are also important). This is caused on one hand by consumers' interest in non-cash settlements (cheques, banking cards), and on the other – by the requirement made by employers on employees to open bank accounts.

The concept of banking services is very broad. It comprises a variety of banking accounts, loan agreements, cash loan agreements, cheque and bill operations, as well as other financial operations, banking monetary settlements, depositing valuables and securities, safe boxes rental and currency services.

In the relations between the bank and consumers, the most important practical role is played by the products mentioned in the beginning: payment and savings accounts, savings accounts and loan agreements.

The approach to 'banking services with respect to protecting consumer rights' refers you to the category of 'a consumer'. In Polish law, a consumer – in accordance with the regulation of Article 221 of the Civil Code – is a physical person performing a legal action not directly related with its business or professional activities, i.e. the final/ultimate buyer of products or services, which he uses to satisfy his private, personal needs.

The position of a consumer in the Law is regulated in a slightly different way than other entities taking part in the business cycle. The cause of this situation is the intention to achieve an actual (and not just legal) equality of the Parties. Consumers are potentially the weakest entity in the increasingly complicated and specialised market. As a result, agreements are signed by institutions referring to numerous very knowledgeable specialists on one hand, and on the other – by consumers – not so well competent in all areas of their market activity. Hence the need to reinforce consumer protection. Bank customers as such are also treated in a special way, and the appropriate provisions are discussed in further parts of the report. The regulations mainly apply to the contract itself – the method of signing, contents, delivery etc. Moreover, an important role is played by the right to information. This is to be assured by availability and clarity of regulations, honest and reliable advertising, comparability of offers etc.

2. Provision regulating the relations between banks and consumers in Poland

The basic legal acts regulating services provided by the banks are:

1. The Civil Code. The Law of April 23rd, 1964, with subsequent changes - Book III: Obligations – Title III (General provisions on contractual obligations), Title XX (Banking account agreement), Title XXXVII (Transfers and securities).
2. The Law of August 29th, 1997 – Banking Law (Law Journal of November 21st, No 140, item 939 with subsequent changes).
3. Law of December 14th, 1994, on the Banking Guarantee Fund (Law Journal 2000, No 9, item 131).

4. Law of August 29th, 1997, on collateral letters and mortgage banks (Law Journal No 140, item 940 with subsequent changes).
5. Law of December 14th, 1995, on cooperative savings and loans institutions (Law Journal of 1996, No 1, item 2 with subsequent changes).
6. Law of July 20th, 2001, on consumer credit (Law Journal No 100, item 1081).
7. Law of July 5th, 2002, on electronic payment instruments.

Moreover, important for bank-consumer relations are also resolutions of the Polish Banks Association, e.g. the resolution on appointing a Banking Arbiter (also Bylaws of the banking consumer arbitration), as well as principles of good banking practice.

As follows from the above, the subject matter is in practice regulated by a number of legal acts. The issues in question are not consolidated in a single, separate set of provisions. Therefore, while discussing or assessing agreements with banks, one should apply – at the same time – regulations of the Civil Code (sample contracts, a bank account agreement), of the Banking Law, and possibly also provisions of specific laws, e.g. of the Law on Consumer Credit or the Law on electronic payment instruments.

The Civil Code – a bank account agreement

A bank account agreement is defined in Article 725 of the Civil Code. It states that in a bank account agreement the bank undertakes towards the account holder – for either a specified or unspecified period of time – to deposit their monetary resources and to conduct financial settlements as commissioned by the account holder.

In practice, there are two types of a bank account agreement. Consumers may enter into agreements regarding a savings account or a payments and savings account. The parties to the agreement are the bank and the account holder. The subject of the agreement is the bank's undertaking to deposit monetary resources of the account holder and to make financial settlements as commissioned by the account holder. Signing an account agreement gives rise to a general duty of the bank to maintain the account. Moreover, the bank is obliged – with every change of the account status – to send the account holder an account statement with the balance specified. The account holder is obliged to report any possible discrepancies in the balance to the bank. A bank account agreement tends to be a paid agreement.

The Banking Law – a bank account agreement

Provisions of title XX of the Civil Code are not a single legal regime for the bank account relationship. There is also a body of extra-code regulation, of which the most important is the Banking Law. Chapter 3 of that law regulates bank accounts. As per such provisions, opening of the bank account is conditioned by entering into a written agreement with the bank. Such an agreement should include in particular:

1. Parties to the Agreement.
2. The type of account being opened.
3. The currency of the account.
4. The time for which the account was opened.
5. The interest amount and change conditions.
6. The method of using the resources deposited in the account.
7. Periods of interest payment or capitalisation.
8. Terms of carrying out the account holder's payment orders.
9. The Bank's scope of responsibility for prompt and correct monetary settlements and the amount of liquidated damages for exceeding the term of a payment order.
10. The terms and procedure of making changes in the agreement.

11. The method and terms of agreement termination.

12. Terms of agreement termination in case of a dormant account.

Moreover, the banking account agreement indicates principles and methods of establishing commissions and payments for activities related to running the account.

On the basis of Article 110 of the Banking Law, banks are permitted to charge commission on banking services and to charge fees for other activities. Next article of the Law obliges banks to publish – at the place of providing banking services and in a generally available manner – announcements on interest rates for accounts, credits and loans, as well as on commissions and fees, interest capitalisation dates and currency exchange rates applied.

Moreover, on the basis of Article 109 of the Banking Law, banks, within the scope of their activities, may issue general terms and conditions or bylaws, which include detailed terms for opening and running accounts, specify types of savings accounts and related account conditions. Banking bylaws are binding for the parties unless the agreement specifies the parties' rights and duties in a different way.

The Civil Code and the Banking Law – general terms, agreements

When assessing general terms and conditions or banking bylaws, also applicable are provisions of the Civil Code with respect to abusive contractual clauses. Abusive contractual clauses are the clauses which are not individually agreed with the consumer and which formulate the consumer's rights and duties in a way that contradicts good practice and amounts to a gross violation of interests. Such clauses are not binding for the consumer. This, however, does not apply to provisions defining main services of the parties, including price or remuneration, as far as formulated in a clear and precise way. Not individually agreed are those contractual provisions whose contents were not influenced by the consumer in a realistic way. In particular, this applies to contractual provisions taken from a sample agreement proposed to a consumer by the other party. The burden of proof that the provision was agreed individually rests with the party which makes such a claim. A list of examples of abusive clauses is included in Article 3853 of the Civil Code. Abusive contractual clauses indicated in regulations and appearing in certain banking bylaws can be for instance:

1. provisions allowing the consumer's contractual partner to transfer his rights and duties in the agreement without the consumer's approval,
2. provisions that entitle such a contractual partner to change the agreement unilaterally without a valid reason indicated in the agreement,
3. regulations that provide for entitling the consumer's contractual partner to establish or rise the price or remuneration after concluding the agreement, without granting the consumer the right to terminate the agreement,
4. regulations that provide for conditions which the consumer had no occasion to study prior to signing the agreement,
5. provisions that entitle the consumer's contractual partner to make binding interpretations of the agreement.

It should be underlined that this is a list of examples of abusive clauses. This means that other provisions may be qualified as abusive, as long as they meet the previously mentioned criteria, i.e. they are not individually agreed, they formulate consumer rights and duties against good practice and amount to a gross violation of consumer interest.

Regulations regarding general terms and conditions and banking bylaws also apply to another category of agreements important for consumer interests, namely to loan agreements. This matter is regulated in Chapter 5 of the Banking Law and in the special Law on consumer credit.

As per provisions of the Banking Law, in a loan agreement the bank undertakes to put at the borrower's disposal – for a period specified in the agreement – an amount of money devoted to a specified purpose, and the borrower undertakes to use the amount according to the terms as specified in the agreement, to repay the amount of loan used together with interest at specified due dates, and to pay commission on the loan as granted. The loan agreement should be entered into in writing and should include in particular:

1. the Parties to the Agreement,
2. loan amount and currency,
3. the purpose of the loan,
4. repayment principles and due dates,
5. the interest rate and interest change conditions,
6. method of repayment security (collateral),
7. the scope of the bank's rights related to checking utilisation and repayment of credit,
8. terms and methods of making resources available to the borrower,
9. commission amounts/rates, as far as provided for in the agreement,
10. terms and conditions of changing and terminating the agreement.

The Banking Law – special rights of banks with respect to a loan agreement

Banks condition their credit granting decisions on the borrower's credit rating, that is on the borrower's ability to repay the loan together with interest at the dates established in the agreement. During the term of the loan agreement, the borrower is obliged to present – at the bank's request – information and documents indispensable for assessment of its financial condition and enabling control of loan utilisation and repayment. In case if the lending bank concludes that loan conditions were not met or that prompt repayment of the loan is jeopardised due to the borrower's poor financial standing, the bank may terminate the loan agreement in part or in entirety or demand additional collateral. On the basis of banking ledgers and other documents related to banking operations, banks may issue banking collection titles. Such a banking collection title may be the basis of collection as per the Code of Civil Procedure, as soon as the court provides it with the execution clause.

The Law on Consumer Credit

The Law on Consumer Credit is a special law related to the more general Banking Law. The former is of a semi-imperative nature.

A consumer credit agreement is an agreement whereby an entrepreneur, within the scope of his business operations, grants or promises to grant a consumer any form of credit.

The Law includes a catalogue of example agreements that are regarded as consumer credit agreements. These are among others:

1. a loan agreement,
2. a credit agreement in the sense of the Banking Law,
3. an agreement to postpone the consumer's due date of a monetary payment,
4. an agreement whereby the consumer's monetary payment is to be made later than the creditor's action,
5. an agreement whereby the creditor is obliged to make a commitment towards a third person, and the consumer is obliged to repay the commitment to the creditor,
6. an agreement whereby the creditor undertakes to grant a credit related to the consumer's duty to contribute – in any form – monetary resources bearing interest below the market rate or at zero interest.

The Law's provisions are not applicable if the credit agreement is for an amount lower than PLN 500 or higher than PLN 80,000 or if the repayment due date is not longer than 3 months, or if the consumer is not obliged to pay interest or other costs related to the granting or repayment of consumer credit. This means that a condition for applying the Law is to enter a credit agreement for an amount above PLN 500, but not higher than PLN 80,000. The credit repayment period must exceed three months. The credit must be charged, i.e. the creditor must take a certain percentage sum on the credit amount, a commission or other costs.

The Law is not applicable to the following types of consumer credit agreements:

1. in the form of a negative balance that is not specified contractually but remains for a period of at least three months with approval from the creditor,
2. regarding paid use of things or rights, if the agreement fails to provide for ownership transfer in such things or rights to the consumer,
3. regarding acquisition of real estate or perpetual usufruct rights, construction, reconstruction, extension, rebuilding or refurbishment of a building or part thereof, representing a separate property, or acquiring a co-operative ownership right to an apartment or contributing a membership payment to a housing co-operative,
4. in the form of postponing the due date of payment in exchange for a non-monetary commitment, related to continuous or successive delivery of electric power, heating, gas fuels, water, or to sewage disposal, waste disposal or providing other services, if the consumer is obliged to pay for the delivered service in specified intervals over the period of the agreement.

A consumer credit agreement should be signed in writing, and the creditor is obliged to submit the agreement to the consumer at the date of signing. The agreement should include:

1. the consumer's name and surname, his address, and the name and surname (or business name) and address (registered address) of the creditor, and when the creditor is a legal person – also specification of a legal body that registered the creditor's business operation, along with the register number at which the creditor is entered,
2. the credit amount,
3. repayment terms and due dates,
4. the annual interest rate and conditions of interest rate changes,
5. payments and fees, as well as other costs connected to granting the credit, including the credit application fee and agreement preparation fee, representing part of the total cost of credit, as far as conditions of changes thereof,
6. information on the total cost of credit and on the actual annualised interest rate, for which the calculation formula is presented in the Law,
7. a manner of securing the credit repayment, as far as provided for in the agreement, and payments due to the creditor in this respect,
8. information on other obligatory costs to be borne by the consumer,
9. the total amount of all the obligatory payables of the consumer,
10. information on the consumer's rights to an early repayment and on the consequences thereof,
11. information on the consumer's available term and manner of terminating the agreement,
12. information on the consequences of failing to meet the provisions regarding the manner and date of credit repayment.

If the consumer loan is aimed for the consumer to acquire a specific thing or service, the agreement should also include:

1. a description of the thing or service,
2. the cost of acquiring the thing or service, if the payment should be made in cash, and the cost of such an acquisition using the credit,
3. the part of price that the consumer is obliged to pay in cash,
4. terms which condition the ownership transfer in the sold item to the consumer, if the sales agreement has been signed with reservation of ownership,
5. information that the loan is available only from the creditor indicated by the seller, if there is an agreement between the creditor and the seller, whereby the credit for such a purchase is available exclusively from this specific creditor.

Thanks to the Law's introducing the obligatory specification of the total cost of credit and of the actual annualised interest rate (calculated according to a uniform formula) in credit agreements, consumers are enabled to make simple comparisons of credit offers with respect to their costs. This purpose is also to be served by obligatory specification of the actual annualised interest rate on the total cost of credit in all advertisements and announcements including terms of consumer credit.

The total cost of credit means all the costs, including interest and other fees and payments that the consumer is obliged to pay for the credit.

In case of the creditor failing to meet the above duties, the consumer is obliged to return the credit without interest and other costs of credit due to the creditor, at the due dates and in the manner as specified in the agreement.

Consumers may make early repayments of their credit.

Then they are:

- in case of a credit with interest – free from any obligation to pay interest for the period after the repayment date,
- in case of a credit without interest – entitled to a reduction of commissions and fees paid to the creditor, proportionally to the period by which the crediting period has been shortened. The Creditor may make a reservation as to a commission applicable for early repayment of consumer credit only in agreements regarding currency credit or credit with fixed interest during the crediting period, provided also that the credit amount is higher than PLN 5,000. Moreover, the consumer is entitled to resign from the agreement within 3 days of signing, and if he was not notified about such right – within 10 days of receiving a written information about the right to resign, not later, however, than within 2 months of entering into the agreement. The creditor is obliged to reimburse the cost of credit borne by the consumer, except for the preparatory payment and for payments related to the establishment of security. The creditor is obliged to submit to the consumer a sample notice of resignation at the moment of signing the agreement.

If the consumer credit was aimed to purchase a thing or a service on the basis of an agreement entered into remotely or outside the enterprise location, the consumer's resignation from the latter type of agreement is also effective for the related consumer credit agreement. The creditor is obliged to reimburse the consumer with the cost of credit, except for the preparatory payment and for payments related to the establishment of security.

Regarding resignation from an agreement on the basis of which the consumer has acquired a thing or a service due to a non-performance, or to an incorrect performance of a commitment, it should be pointed out that such a resignation is also effective for the related consumer credit agreement. There is one condition, however: there must be an agreement between the seller, from whom the consumer buys a product, and the creditor, on the basis

of which the credit for purchasing such a product is only available from that creditor. Also in this case, the creditor is obliged to reimburse the cost of credit.

If in the above mentioned cases the outcome is not resignation from or termination of the agreement, but rather a price discount, then the consumer is freed from the duty to pay the credit in the part corresponding to the amount of the price discount.

Moreover, the creditor is obliged towards the consumer as to the duties arising from provisions on liability for product faults, if the service provider fails to act upon such provisions. (At the present state of the law, this will be liability for a consumer product's incoherence with the agreement – an appropriate change is brought by the amended Law on consumer credit). In such cases, again, it is indispensable that an agreement exists between the seller and the creditor. The basic duty of the borrower is to repay the credit at the dates established in the agreement. If the borrower is in default of at least two full instalments, the creditor will be entitled – upon an ineffective attempt to claim the default payment – to terminate the agreement.

Amended Law on Consumer Credit

The Law of May 22nd, 2003 on the Change in the Law on Consumer Credit, will be in force as of September 28th, 2003.

The aim of the amendments is to make certain regulations more precise, so that there is no more grounds for differing interpretations. Moreover, the Law introduces changes to the actual matter of the regulations as well.

The catalogue of exceptions has been changed and extended. The Law shall not be applicable to credit agreements aimed to facilitate purchase of real estate or of perpetual usufruct rights, a share in a collectively owned property, expectative of separate ownership of a flat, construction, reconstruction, extension, refurbishment of a building or of a part of building representing a separate property, or to purchase a co-operative ownership right to a housing property, to make a contribution to a housing or construction account at a housing co-operative and to acquire receivables arising from an agreement of a third party with a building contractor, comprising the rights due to the building account contribution. The Law shall not be applicable to credit agreements related to the above mentioned purposes, either. Besides, the Law may not be applicable to agreements providing for a debt limit, to revolving loans and credits in the savings and payments account or in savings accounts other than credit accounts. However, in case of such agreements the creditor is obliged to execute the agreement in writing and to immediately submit an agreement copy to the consumer. The agreement should contain the following data:

1. name, surname and address of the consumer, as well as name, surname (or registered business name) and address of the creditor; when the creditor is a legal person – also specification of the registering body that had registered the creditor and the register number at which the creditor was entered,
2. the annual interest rates, and conditions of changing thereof,
3. the security (collateral), if provided for by the agreement, as well as related payments due to the creditor,
4. the credit limit, if defined,
5. information on payments and fees, as well as other costs to be paid by the consumer in relation to the agreement,
6. credit repayment terms,
7. information regarding dates, manner and consequences of the consumer's executing the right to resign from the agreement.

In case of the outlined type of agreements, consumers are entitled to resign from the agreement within the deadline provided for by the Law.

The Law establishes parameters which should be taken by the creditor for calculation of the actual annualised interest rate, if it is impossible to establish the amount of consumer credit, the period of agreement and the period of credit repayment. It is assumed, then, that the credit amount is PLN 8,000, and that the credit is repaid in monthly instalments over 12 calendar months.

Another change is that the law imposes on the creditor the duty to submit to the consumer an unsigned information copy of the law in situations when – on signing of the agreement – the creditor does not provide a copy of the agreement to the consumer.

Consumers are obliged to notify the creditor in advance about the intention to make an early credit repayment – no later than 3 days before such intended repayment date.

The creditor will not be entitled to charge a commission for early repayment of a consumer credit, irrespective of the kind of credit.

The Law extends the deadline for consumer's resignation from the credit agreement. The deadline will now be 10 days from entering into the agreement, and in case of lack of information on the right to resign in the agreement - 10 days of obtaining such information, not later, however, than within 3 months of entering into the agreement.

The Law on Electronic Payment Instruments

Another special law in the context of the Banking Law is the Law on electronic payment instruments. The Law enters into force as of October 12th, 2003. However, credit agreements signed before that date will be governed by the present regulations.

The Law defines the principles of issuing and using electronic payment instruments, including electronic money instruments, rights and duties of the parties to an agreement, as well as principles of creating, organising, operation, supervision and liquidation of electronic money institutions.

An electronic payment instrument stands for every type of payment instrument, including those with remote access to monetary resources, enabling the owner to make operations using electronic information carriers or facilitating electronic identification of a holder, indispensable for executing operations – in particular this applies to a payment card or an electronic money instrument. An electronic money instrument stands for an electronic device where electronic money is stored, particularly an electronic card charged up to a specific value. Definitions of a payment card and of electronic money are formulated in the Banking Law. Thus, a payment card stands for a card that identifies the issuer and the authorised holder, and entitles the holder to make cash withdrawals and payments, and in case of a card issued by a bank or an institution with statutory credit authorisation – also to make withdrawals and payments from a credit account. Electronic money means a monetary value corresponding to an electronic equivalent of money, which jointly meets the following criteria:

- is stored on electronic information carriers,
- is issued based on an appropriate agreement, in exchange for monetary resources of nominal value not lower than the value of electronic money,
- is accepted as means of payment by entrepreneurs other than the issuer,
- is exchanged to money by the issuer at the consumer's request.

The Law provides for a requirement of a written form of agreement regarding an electronic payment instrument. This does not apply, however, to an agreement regarding an electronic money instrument of the „bearer” type.

The agreement should define the following data in particular:

1. the parties to the agreement,
2. the type of the electronic payment instrument being issued and of devices that can be used by the holder for operations with such an instrument,
3. types of operations that may be completed using the electronic payment instrument,
4. deadlines for the issuer regarding implementation of the instrument holder's instructions,
5. definition of limitations in operations, if provided for in the agreement,
6. dates of the holder's payables due to operations conducted using the electronic payment instrument, as well as due to fees and commissions to the issuer, or to repayment of borrowed amounts,
7. types and amounts of payments and fees, as well as conditions of change of such payments,
8. principles of settlements for foreign currency operations, with indication of the currency exchange rates used,
9. interest calculation principles, in case when the use of an electronic payment instrument gives rise to a payable commitment towards the issuer,
10. principles, procedures and deadlines for issuing of and responding to consumer claims and requests,
11. the period of the agreement and terms of extension,
12. the method, dates and valid reasons for the issuer to terminate the agreement,
13. the procedure to be used in case of a loss of the electronic payment instrument.

In case of an agreement regarding electronic banking services, the agreement should also define the principles of electronic identification of the holder and the holder's principles of conduct related to instructions of operations and other services as described in the agreement. A sample card of the holder's signature is attached to the agreement regarding an electronic payment instrument, in case if using such an instrument requires the use of the holder's signature. Further, the Law provides a detailed regulation of the issues connected with:

1. payment cards,
2. electronic banking services,
3. issuers of electronic money,
4. electronic money instruments.

Payment Cards

Issuers of payment cards may be banks and other entities that notify the National Bank of Poland about the intention to start operations consisting in issuing such cards.

In an agreement regarding a payment card, the issuer undertakes to make settlements of operations conducted using the card, and the holder undertakes to pay the amounts of the operations together with the payments and fees payable to the issuer, or to repay his commitments to an account indicated by the issuer. This agreement is entered into for a specified period of time. If the parties fail to define the period of the agreement, it will be understood that it has been entered into for the period of 2 years.

The basic duties of the payment card holder include:

1. storing the card in a proper way and protecting the identification code,
2. observing the rule to store the card separately from the identification code,
3. notifying the issuer immediately about a loss or damage to the card,
4. observing the rule of not making the card and the code available to unauthorised users,
5. producing an identity document at the accepting party's request, when making a card payment,

6. notifying the issuer about a discrepancy in a list of transactions made using the payment card, at a date as specified in the agreement, not shorter, however, than 14 days of the day of receiving the list,
 7. notifying the issuer about not having received a list of operations at an established date.
- Special duties of the issuer of a payment card consist in:
1. notifying the card holder on terms and conditions, as well as on the place of delivery of the card, at the signing of the agreement,
 2. accepting – 24 hours a day – of holders' notices on loss or damage of cards,
 3. conducting a register of loss and damage notices with indications of date, hour and minute of accepting the notice,
 4. confirming of acceptance of a notification in a manner defined in the agreement,
 5. notifying the card holder on the manner of labelling the entities accepting the card and of automatic teller machines, as well as of other places where card operations may be conducted,
 6. making available to the card holder a list of card transactions, as well as commitments related thereto and to the payments and fees due to the issuer, at the dates and in the manner as defined in the agreement – not less frequently, however, than once in a month,
 7. introducing such procedures of creation and presentation of the identification code that the code cannot be known to unauthorised parties,
 8. immediate consideration of the holder's notices regarding irregularities in the list of payment card transactions.

A payment card may only be used by the person whose identity data have been placed on the card. The agreement may provide, however, that the card may also be used by another user. Issuing a card follows a payment card agreement. Until the date of issue, the issuer bears responsibility for damages related to the use of card by an unauthorised person. The card holder may resign from the payment card agreement within 14 days of receiving the first card, provided that no transaction has been made using the card. In such a case, the issuer returns the amount of fees paid to the card holder. The issuer may, however, charge the holder with the card issuing costs.

The holder will bear the costs of operations done using a lost payment card until the time of reporting the loss to the issuer, up to the limit equivalent to EUR 150. This, however, does not apply to situations when the card was lost due to the fault of the holder or user of the card, e.g. when the holder's contractual duties were not fulfilled. On the other hand, if unauthorised card operations were conducted due to an inappropriate performance of contractual obligations by the issuer or the accepting party, cost of such operations will not be borne by the card holder. The payment card agreement may not comprise provisions less favourable for the consumer. Moreover, the card holder will not bear the cost of operations if the payment card was used without physical presentation or electronic identification of the holder, or without his producing direct signature on a payment document. Use of identification code is not sufficient for making the card holder bear the cost of the questioned operation, unless a secure electronic signature was made in accordance with the Law on electronic signature. The agreement may provide, however, that the card holder should bear the costs of operations conducted remotely, even though the payment card was used without a physical presentation.

Electronic banking services

Through an agreement for electronic banking services, the bank undertakes to secure access to monetary resources in a banking account for the holder using cable-based or wireless

communications devices, as well as to conduct operations or other activities commissioned by the holder, while the holder either authorises the bank to charge his account with the amounts of conducted operations and with the payments and fees due to the bank, or undertakes to pay the appropriate amounts to an account indicated by the bank at defined deadlines.

The bank's basic duties include:

1. assuring security of operations to the account holder, with due prudence and care and using appropriate technical solutions,
2. providing the account holder with information on operations and related settlements, payments and fees, at dates and in the manner as established in the agreement,
3. notifying the holder immediately about a rejection of operation or inability to conduct a commissioned operation due to reasons independent of the bank.

The holder's basic duties include:

1. non-disclosure of information regarding the operations of the electronic payment instrument made available as part of an electronic banking services agreement, if disclosing such information may lead to ineffectiveness of the mechanisms securing the safety of the commissioned operations,
2. notifying the bank of any reservations as to the presented information on operations and related settlements, as well as on payments and fees, with the deadlines as defined in the agreement.

The electronic money instrument

Electronic money may be made available to the holder in exchange for monetary resources of nominal value equivalent to the electronic money only by banks and electronic money institutions operating on the basis of a permission of the Banking Supervision Committee.

An agreement regarding an electronic money instrument should define:

1. information regarding the devices which may be used as intermediary in the process of making the instrument available to the holder,
2. principles and conditions of purchasing electronic money by the holder,
3. the minimum value of the electronic money, with the reservation that a bank or an electronic money institution are obliged to redeem the electronic money stored in the electronic money instrument with the value of not less than the PLN equivalent to EUR 5,
4. conditions and deadlines for redemption of the electronic money by a bank or an electronic money institution, at the holder's request,
5. principles of making payments with the use of an electronic payment instrument.

An electronic money instrument made available to the holder should be equipped in a mechanism preventing the storage of electronic money of the value exceeding the PLN equivalent of EUR 150. Electronic money is issued to the instrument holder only up to the limit of the previously paid cash or up to the amount of resources at his account.

During the term of validity of the agreement regarding an electronic money instrument, the holder may require a bank or an electronic money institution to redeem the electronic money stored therein at face value, in either a cash-based or a cashless manner.

The bank and the electronic money institution shall assure safety with respect to the forwarding of electronic money, introducing solutions that would prevent unauthorised persons from deforming or capturing information on activities and settlements conducted with the instrument's holder. The bank or the electronic money institution enable the

holder to identify – using the electronic money instrument – at least 5 recent operations conducted with the use of such an instrument, as well as the balance of resources remaining and stored in the electronic money instrument.

Responsibility of the bank or of the electronic money institutions towards the instrument holder is limited to the value of the electronic money acquired by the holder, unless scope of such responsibility is extended by the agreement.

Resolutions of the Polish Banks Association – the Bank Arbitrator, Principles of good banking practice

Important for relations between consumers and banks are also resolutions of the General Assembly of the Polish Banks Association. The following two regulations are discussed below:

1. the banking arbitrator at the Polish Banks Association,
2. principles of good banking practice.

The banking arbitrator

The banking arbitrator operates as affiliated at the Polish Banks Association. The arbitrator is established by a resolution of the executive management of the Polish Banks Association. The arbitrator's task is to settle disputes between consumers – bank customers, and banks, with respect to monetary claims regarding non-performance or defective performance of banking operations, or other consumer-directed activities, by a bank. The consumer is a physical person who enters into an agreement with the bank with the aim not-related to business operations. Subject to the procedure may be the disputes arising after July 1st, 2001, whose value is not higher than PLN 8,000. However, the value of the dispute does not include the interest and other costs claimed, besides the main claim. In case of submission of several claims, their value is accumulated.

The arbitration procedure is opened at a consumer's written request. The request should contain the following data:

1. the detailed identification of the consumer (name and surname, residence address),
2. identification of the bank (name, branch, address),
3. detailed definition of the claim together with a justification,
4. quoting the value of the disputed item.

The consumer is obliged to make a payment of PLN 50. However, in cases of the consumer winning the court case, the defeated bank is obliged to return to the consumer the amount of the payment they had made.

The arbitrator takes a decision on directing the case for consideration, returns the application or rejects it.

The banking arbitrator, at each stage of the procedure, should encourage the consumer and the bank to an amicable solution of the dispute. In case if it proves impossible to settle the dispute in an amicable way, the arbitrator settles the dispute in a closed session. In special cases, the arbitrator sets a trial, to which both the consumer and the bank are summoned. The banking arbitrator, upon considering the case, issues a verdict along with a justification. The banking arbitrator's statements (verdicts) are final and binding for the bank. The bank is obliged to act upon such a statement of the banking arbitrator no later than within 14 days of the date of receiving a copy of the statement. A consumer dissatisfied with the arbitrator's statement may put the case forward to a public court procedure.

Principles of good banking practice

Principles of Good Banking Practice represent a collection of procedures related to the operations of banks. Such operations should be marked by the standards of professionalism, reliability, practical and rationalistic approach, carefulness and the best knowledge.

In their customer relations, banks should act with consideration of the special confidence they are entrusted with (banks being institutions of public confidence), as well as the high requirements as to carefulness and reliability. All the bank's customers should be treated with the same standards of good care and partnership approach. Banks should never use their professionalism in any way that may violate their customers' interests. In their customer relations and while performing operations on the customers' behalf, banks should act upon their service agreements, observing the limits of the well-conceived self-interest and customer interest. Banks are obliged to inform the customers on the types and conditions of the services provided, as well as of the risks related to the specific service. Agreements, banking documents and correspondence with customers should be formulated in a way that is precise and understandable. The customers' complaints should receive careful consideration from banks, at possibly short deadlines.

The principles also contain provisions applicable to bank employees. An employee of a bank should act in a tactful and courteous manner, should provide reliable information, clearly explaining the nature of services offered by the bank to the customers, and when negotiating contractual conditions – provide information important for the agreement. A matter of honour for a bank employee should be responsibility for their word, which should bind them no less than a formal document.

3. Provisions regulating relations between banks and consumers in the European Union

The basic regulations of the European Union regarding banking services are:

1. The Directive of December 22nd, 1986, on consumer credit (87/102/EWG),
2. The Directive of April 5th, 1993, on abusive contractual clauses (93/13/EWG),
3. The Directive of September 18th, 2000, on starting and conducting operations by electronic money institutions as well as of prudence supervision over such operations (2000/46/WE),
4. The Directive of September 23rd, 2002, on remote selling of financial services to consumers (2002/65/EC),
5. The European Commission Recommendation of November 17th, 1988, regarding payment systems, and particularly – relations between the card holder and the issuer (88/590/EWG),
6. The European Commission Recommendation of July 30th, 1997, on transactions done using electronic payment instruments, particularly on relations between the issuer and the instrument holder (97/489/EC),
7. The European Commission Recommendation on principles binding the bodies responsible for out-of-court settlements of consumer disputes (98/257/WE).

The Directive on consumer credit

The subject matter regulated by this Directive is consumer credit, understood in its economic sense, extended to consumers by creditors as part of their professional activity or business operations. A consumer credit agreement stands for a contract whereby the creditor grants – or promises to grant – credit to a consumer, in the form of deferred payment, advance payment or another, similar financial service. However, the discussed regulation is not applicable to the following types of contracts:

1. credit agreements or agreements amounting to a promise to grant credit:
 - whose main purpose is to obtain or retain the ownership rights in a plot of land or in a planned or existing building,
 - whose purpose is refurbishment or modernisation of a building,
2. lease agreements, except those which make a reservation that the ownership rights shall ultimately pass to the lessee,
3. credit granted or made available without interest or any other receivables,
4. credit agreements which provide that no interest is charged, on the condition that the consumer agrees to repay the credit in a bullet payment,
5. credit in the form of advance payments to a current account, granted by a credit institution or a financial institution, other than those to credit accounts,
6. credit agreements regarding amounts below EUR 200 or above EUR 20,000,
7. the credit agreements which provide that the consumer is bound to repay the credit:
 - in a period not exceeding 3 months,
 - or in a maximum of four instalments over a period not exceeding 12 months.

However, certain provisions of informative nature (like information on the credit limit, on an annual interest rate, on payments and change conditions, on the agreement termination procedure) are also applicable to the agreements described in points 6 and 7. Moreover, the Member States may partly exclude from the scope of the Directive's regulation those credit agreements that are entered into in the form of documents formally confirmed by a judge or a notary public.

The Directive describes the form and the minimum requirements with respect to the contents of the agreement document. The credit agreement must be entered into in writing. It should contain:

1. a statement of the annual interest rate,
2. a statement of the conditions of possible amendments to the annual interest rate,
3. a statement of the amounts, quantities and frequency of repayment or the specific dates at which the consumer must make repayments.

The Directive provides that the agreement shall also further contain other principal conditions. As an example, an appendix to the Directive contains a list of conditions which can be required by Member States to be included in the agreement as principal conditions. These include for instance:

1. in credit agreements related to financing of supplies of goods or services:
 - a description of goods or services covered with the agreement,
 - the price in cash and the payable price under the credit agreement,
2. in credit agreements realised through credit cards:
 - the credit limit amount,
 - the repayment conditions or methods of establishing thereof,
3. in other agreements subject to the Directive:
 - the credit limit,
 - indication of security (collateral),
 - repayment conditions,
 - conditions of resigning from the agreement.

The Directive introduces the concept of the actual annualised interest rate, allowing for calculation of the total cost of the credit granted by the consumer, which creditors are also obliged to quote in advertisements and announcements. The example calculation of the actual annualised interest rate has been included in the appendix to the Directive. The

Directive provides for the consumer's right to an early repayment and requires introduction of regulations that assure an appropriate lower total cost of credit to consumers. Moreover, it requires the Member States to introduce regulations protecting consumers in cases of non-performance or defective performance of a commitment arising from an acquisition of a product or service using a credit granted for this particular purpose, as well as in case of the creditor's transferring the receivables and of the consumer's issuing a bill of exchange or a cheque in order to secure or repay the loan.

The Directive on abusive contractual clauses

The Directive contains indications of the minimum protection level required from Member States regarding protecting consumer interest from market practices of professionals consisting in application of agreements with provisions violating the so-called contractual appropriateness. In the view of the directive, an abusive contractual clause is a clause whose introduction to the agreement would contradict the requirements of good faith and would amount to an important imbalance in the rights and duties of the parties, in a way that is unfavourable for the consumer.

The Directive states that a contractual provision that was not individually negotiated may be considered abusive if it derogates from good faith principles and causes important imbalance of contractual rights and duties, with a detriment to the consumer. As 'not individually negotiated' the Directive approaches the provisions whose contents could not be influenced by the consumer, particularly if such provisions were presented to the consumer in the form of a typical contract form. The burden of proof regarding the provisions being individually negotiated rests with the entrepreneur. Assessment of the dishonest and abusive nature of a clause shall not apply to conditions defining the main subject of the agreement, or the relation between the quality of products/services and their price. The Directive introduces an obligation to formulate agreements in a clear and understandable language, and all doubts should be interpreted in favour of the consumer. Abusive contractual clauses are non-binding to consumers. The Directive requires Member States to assure appropriate effective measures with the aim to prevent constant use of abusive clauses in consumer agreements. The appendix of the Directive contains a list of example abusive contractual clauses. These are provisions whose purpose of consequence is for instance:

1. irrevocable binding of the consumer with conditions that he could not familiarise with prior to signing the agreement,
2. enabling the seller or the provider to unilaterally, voluntarily modify contractual provisions, without a justified reason mentioned in the agreement,
3. enabling the seller or the provider to transfer their contractual rights and duties without a prior consent of the consumer, which may contribute to limiting the guarantee of consumer rights,
4. allowing the seller or the provider to retain the sums contributed by the consumer, when the latter decides not to enter the agreement – with no right of compensation to the consumer from the seller or provider if any of the latter fails to perform the agreement or cancels the agreement,
5. requiring the consumer to pay an excessively high compensation or liquidated damages in case of non-performance of obligations or of agreement cancellation,
6. a possibility to establish the price of goods at the time of delivery or enabling the seller or service provider to rise the prices with no right for the consumer to cancel the agreement, if in both cases the price is higher than at the time of order.

Directive on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions

This Directive applies to electronic money institutions. 'Electronic money institution' means an undertaking, which issues means of payment in the form of electronic money. 'Electronic money' means monetary value as represented by a claim on the issuer, which is:

1. stored on an electronic device,
2. issued on receipt of funds of an amount not less in value than the monetary value issued,
3. accepted as means of payment by undertakings other than the issuer, does not constitute a deposit or other repayable funds, if the funds received are immediately exchanged for electronic money.

The Directive contains provisions concerning initial capital, own funds and investments of the electronic money institutions. It also obliges competent authorities to verify the compliance with these requirements not less than twice each year. Furthermore it states that electronic money institutions should have sound and prudent management, administrative and accounting procedures and adequate internal control mechanisms.

Commission Recommendation of 17 November 1988 concerning payment systems, and in particular the relationship between cardholder and card issuer (88/590/EEC)

The Recommendation is non-binding. This means the Member States are only encouraged to incorporate its provisions into national legislation.

The Recommendation is of a very broad scope. It applies to both traditional and card payment systems, electronic and non-electronic ones. More precisely, it applies to four types of transactions:

1. electronic payment involving the use of a card,
2. electronic payment without the use of a card, such as home banking,
3. non-electronic payment by card, including processes for which a signature is required and a voucher is produced,
4. operations involving the use of electronic devices (e.g. the withdrawing of banknotes at automated teller machines).

The Recommendation contains definitions of key concepts. 'Payment device' means generally a card enabling its user to effect operations covered by the Recommendation. 'Issuer' means a person who, in the course of his business, makes a payment device available to consumers. 'Contracting holder' means a person who, pursuant to a contract concluded between him and an issuer, holds a payment device.

The Recommendation specifies the requirements to be met by the contract concerning payment device. The contract should be drawn up in writing, in a clear and comprehensible manner. The terms of contract should include the following:

1. the basis for calculation of the amount of charges, which the holder must pay to the issuer,
2. the period of time within which the debiting or crediting of operations is done,
3. the period of time within which the contracting holder receives invoice resulting from operation,
4. statement that if the contracting holder complies with the obligation to keep the payment device safe, not to record the personal identification number on the payment device or any item usually kept along with the device, to notify on a case of loss, theft or copying of the payment device to the issuer or to a central agency and does not perform gross negligence, or fraudulently, he or she, after required notification, is not liable for damages arising from the use of the payment device.

The Recommendation specifies obligations of the issuer. The issuer should:

1. not disclose the contracting holder's personal identification number or similar confidential data, except to the contracting holder himself,
2. keep internal records, which are sufficiently substantial to enable operations to be traced and errors to be rectified,
3. provide means whereby his customers may at any time of the day or night notify the loss, theft or copying of their payment devices,
4. take all action, upon receipt of notification, to stop any further use of the payment device.

The issuer of the payment device is liable for the non-execution or defective execution of the contracting holder's operations, as well as operations not authorized by the contracting holder. The liability is limited to the amount of the unexecuted or defectively executed operation or to the sum required to restore the contracting holder to the position he was in before the unauthorized operation took place. The contracting holder bears the loss sustained, up to the time of notification, in consequence of the loss, theft or copying of the payment device, but only up to the equivalent of EUR 150 for each event, except where gross negligence or fraud were committed.

Other important innovative provision of the Recommendation concerns the burden of proof. It is the issuer who has to demonstrate that the operation was accurately recorded and accurately entered into accounts and was not affected by a technical breakdown or another deficiency.

Commission Recommendation of 30 July 1997 concerning transactions by electronic payment instruments and in particular the relationship between issuer and holder (97/489/EC)

This Recommendation applies to the following transactions:

1. transfers of funds effected by means of an electronic payment instrument,
2. cash withdrawals by means of an electronic payment instrument,
3. loading and unloading of an electronic money instrument,

In case of electronic money instruments the Recommendation does not apply to the remote access to the holder's account. Also payments by cheques and the guarantee function of certain cards in relation to by cheques are exempted from under the regulation.

The Recommendation contains definitions of key concepts. Electronic payment instrument means both remote access payment instruments and electronic money instruments. Remote access payment instrument means an instrument enabling a holder to access funds held on his/her account usually requiring a personal identification code (e.g. payment cards or phone- and home-banking applications). Electronic money instrument means a reloadable payment instrument other than a remote access payment instrument, whether a stored-value card or a computer memory, on which value units are stored electronically.

Similarly to the previous Recommendation (88/590), a contract terms for issue and usage of electronic payment instrument should be set out in writing in easily understandable words and in a readily comprehensive form. However some new provisions, which a contract should contain, are specified. These are:

1. an indication of the law applicable to the contract,
2. a description of the electronic payment instrument,
3. the financial limits applied,
4. a description of the holder's and issuer's respective obligations and liabilities,
5. detailed information on complaint procedures available to the holder.

The Recommendation specifies several obligations of the holder. The holder should:

1. use the electronic payment instrument in accordance with the contract terms,
2. take all reasonable steps to keep safe the electronic payment instrument and the means which enable it to be used,
3. keep safe the personal identification number,
4. notify the issuer (or the entity specified by the latter) without delay after becoming aware of:
 - the loss or theft of the electronic payment instrument or of the means which enable it to be used,
 - the recording on his/her account of any unauthorised transaction,
 - any error or other irregularity in the maintaining of that account by the issuer.

The Recommendation specifies also several obligations of electronic payment instrument issuer. The issuer should:

1. not disclose the holder's personal identification number,
2. ensure that appropriate means are available to the holder to make the required notification (for notification of lost or stolen electronic payment instrument the they should be available non-stop),
3. enable the holder to check last 5 transactions executed with the electronic money instrument and the remaining sum stored on it,
4. automatically deliver to the holder information on transactions executed with the electronic payment instrument,
5. keep for a sufficient period of time internal records to enable the transactions referred to be traced and errors to be rectified,
6. undertake all necessary actions to prevent further usage of electronic payment instrument after the holder has made the required notification (concerning especially loss or theft of the electronic payment instrument).

Accordingly to the Recommendation the issuer is liable for the non-execution or defective execution of the transactions, transactions not authorised by the holder and any error or irregularity attributable to the issuer in the maintaining of the holder's account. The issuer is also liable to the holder of an electronic money instrument for the lost amount of value stored on the instrument and for the defective execution of the holder's transactions, where the loss or defective execution is attributable to a malfunction of the instrument or of the equipment authorised for use by the issuer. Limits of the issuer's liability are similar to those provided in the previous Recommendation. However in the event of loss or theft of electronic payment instrument, even if it results from negligence of the holder, the issuer's liability begins with the receipt of notification. This means broader consumer protection than in the previous Recommendation. Moreover the use of personal identification number is not sufficient to limit the liability of the issuer. Now the use of personal identification number by the third party does not proof negligence of the holder.

The burden of proof issue is solved similarly as in the previous Recommendation.

Commission Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/WE)

The Council, in its conclusions approved by the Consumer Affairs Council of 25 November 1996, emphasised the need to boost consumer confidence in the functioning of the internal market and consumers' scope for taking full advantage of the possibilities offered by the internal market, including the possibility for consumers to settle disputes in an efficient and appropriate manner through out-of-court or other comparable procedures.

The Commission recommends that all existing bodies and bodies to be created with responsibility for the out-of-court settlement of consumer disputes respect the following principles:

1. Principle of independence,
2. Principle of transparency,
3. Adversarial principle,
4. Principle of legality,
5. Principle of liberty,
6. Principle of representation.

There are competent bodies responsible for resolution of consumer complaints in most Member States. Some Member States have established special committees for resolution of disputes related to financial services performance. The existence of such specialised institution, however, is not a rule. It is not required by the UE law, but only recommended by the Commission.

Directive concerning the distance marketing of consumer financial services

On 23th September 2002 the European Parliament and the Council adopted Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services on the remote sale of financial services to consumers. The Directive lays down common rules for selling contracts for credit cards, investment funds, pension plans, etc. to consumers by phone, fax or the internet. It fills the 'legal gap' in existing legislation, as these issue was omitted in the Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council on the protection of consumers in respect of distance contracts. The Directive 97/7/EC applies to distance contracts between supplier and consumer for sale of goods or services.

The main features of the Directive 2002/65/EC are :

1. the prohibition of the marketing practices seeking to oblige consumers to buy a service they have not solicited),
2. rules to restrict other practices such as cold calling and spamming,
3. an obligation to provide consumers with comprehensive information before a contract is concluded,
4. a consumer right to withdraw from the contract in a stated, unless there is a risk of price fluctuations in the financial market.

As „distance contract” the Directive defines any contract concerning financial services (ie. of banking, credit, insurance, pension, investment, payment nature) concluded between a supplier and a consumer under an organised distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of that contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded.

Information to the consumer

The use of means of distance communications should not lead to an unwarranted restriction on the information provided to the client. Therefore this Directive lays down the requirements needed to ensure that an appropriate level of information is provided to the consumer both before and after conclusion of the contract. The consumer should receive, before conclusion of the contract, the prior information needed so as to properly appraise the financial service offered to him and hence make a well-informed choice. The supplier should specify how long his offer applies as it stands.

In good time before the consumer is bound by any distance contract or offer, he should be provided with the information concerning:

- the identity and the geographical address at which the supplier is established,
- the identity of the representative of the supplier established in the consumer's Member State,
- the supplier's registration number, if he is registered in a trade or similar public register,
- the particulars of the relevant supervisory authority, if the supplier's activity is subject to an authorisation scheme.

The supplier is required also to provide the following information:

- a description of the main characteristics of the financial service,
- the total price to be paid by the consumer to the supplier for the financial service or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it,
- notice indicating that the financial service involves special risks,
- notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him,
- any limitations of the period for which the information provided is valid,
- any specific additional cost for the consumer of using the means of distance communication, if such additional cost is charged.

Besides in respect to distance contracts the Directive introduces the obligation to inform about:

- the existence or absence of a right of withdrawal in and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay, as well as the consequences of non-exercise of that right,
- the minimum duration of the distance contract in the case of financial services to be performed permanently or recurrently,
- any rights the parties may have to terminate the contract early or unilaterally by virtue of the terms of the distance contract, including any penalties imposed by the contract in such cases,
- practical instructions for exercising the right of withdrawal indicating, inter alia, the address to which the notification of a withdrawal should be sent,
- any contractual clause on law applicable to the distance contract and/or on competent court.

As concerning redress a consumer should be provided with information on possibility to submit out-of-court complaint.

The above-specified information should be provided in a clear and comprehensible manner and in the way appropriate to the means of distance communication used, with due regard, in particular, to the principles of good faith in commercial transactions, and the principles governing the protection of those who are unable, pursuant to the legislation of the Member States, to give their consent, such as minors.

Information on contractual obligations, to be communicated to the consumer during the pre-contractual phase, should be in conformity with the contractual obligations which would result from the law presumed to be applicable to the distance contract if the latter were concluded.

Right of withdrawal

The Directive defines specifies also the period of withdrawal. The consumer should have a period of 14 calendar days to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. This period is extended to 30 calendar days in distance contracts relating to life insurance covered by Directive 90/619/EEC and personal pension operations.

According to the Directive, the right of withdrawal does not apply to:

- a) financial services whose price depends on fluctuations in the financial market outside the suppliers control, which may occur during the withdrawal period, such as services related to:
 - foreign exchange,
 - money market instruments,
 - transferable securities,
 - units in collective investment undertakings,
 - financial-futures contracts, including equivalent cashsettled instruments,
 - forward interest-rate contracts (FRAs),
 - interest-rate, currency and equity swaps,
 - options to acquire or dispose of any instruments referred to in this point including equivalent cashsettled instruments.
- b) travel and baggage insurance policies or similar short-term insurance policies of less than one month's duration,
- c) contracts whose performance has been fully completed by both parties at the consumer's express request before the consumer exercises his right of withdrawal.

Member States may provide that the right of withdrawal shall not apply to other services, specified in Article 6.2 of the Directive.

If the consumer exercises his right of withdrawal he should, before the expiry of the relevant deadline, notify the supplier in an appropriate way. The deadline is deemed to have been observed if the notification, if it is on paper or on another durable medium available and accessible to the recipient, is dispatched before the deadline expires.

Payment of the service provided before withdrawal

When the consumer exercises his right of withdrawal, he may only be required to pay for the service actually provided by the supplier in accordance with the contract.

The supplier may not require the consumer to pay any amount, unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable.

The performance of the contract may only begin after the consumer has given his approval. The supplier cannot require the payment of the service, if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period without the consumer's prior request. According to the Directive Member States may provide that the consumer cannot be required to pay any amount when withdrawing from an insurance contract.

Within 30 calendar days from the day on which the supplier receives the notification of withdrawal he should return to the consumer any sums he has received from him in accordance with the distance contract. The consumer should return to the supplier any sums and/or property he has received from the supplier no later than within 30 calendar days from the day on which the consumer dispatched the notification of withdrawal.

Where fraudulent use has been made of consumer's payment card in connection with distance contracts, he may request cancellation of a payment, to be reccredited with the sum paid or to have them returned.

Unsolicited services and communications

Consumer is exempted from any obligation in the event of unsolicited supplies, and the absence of a reply does not constitute consent.

The use by a supplier of the following distance communication techniques requires the consumer's prior consent:

- a) automated calling systems without human intervention (automatic calling machines),
- b) fax machines.

Means of distance communication other than those referred above, when they allow individual communications should not be authorised, unless the consent of the consumers concerned has been obtained, or may only be used if the consumer has not expressed his manifest objection. These means of distance communication cannot entail costs for consumers.

Sanctions

The Directive requires Member States to provide for appropriate sanctions in the event of the supplier's failure to comply with national provisions adopted pursuant to this Directive. They have to ensure in particular that the consumer may cancel the contract at any time, free of charge and without penalty.

Judicial and administrative redress

Member States have to introduce rules whereby one or more bodies, as determined by national law, may take action in accordance with national law before the courts or competent administrative bodies to ensure that the national provisions for the implementation of this Directive are applied.

The rules should guarantee that operators and suppliers of means of distance communication put an end to practices that have been declared to be contrary to this Directive, on the basis of a judicial decision, an administrative decision or a decision issued by a supervisory authority notified to them, where those operators or suppliers are in a position to do so.

According to the Directive Member States should establish procedures for outofcourt complaints and redress, and in particular encourage the bodies responsible for out-of-court settlement of disputes to cooperate in the resolution of cross-border disputes concerning financial services provided at distance.

Consumers cannot resign from their rights as defined by the Directive. Any contractual term or condition providing that the burden of proof of the respect by the supplier of all or part of the obligations incumbent on him pursuant to this Directive should lie with the consumer are an unfair term within the meaning of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.

Transitional measures

Member States may impose national rules which are in conformity with this Directive on suppliers established in a Member State which has not yet transposed this Directive and whose law has no obligations corresponding to those provided for in this Directive.

PART II

COMPLIANCE WITH THE CONSUMERS' PROTECTION LAWS IN POLISH BANKS – THE MOST COMMON INFRINGEMENTS

I. Introduction

Infringements are generally rare in banking sector. Banks are institutions of public confidence. According to the banking law, a bank is a corporate body operating under permission to perform banking activities, which encumber with risk funds entrusted to it under any repayment title. Permission is issued by the Commission of Banking Supervision, provided that the applicant meets several requirements set out in Chapter 2 of the banking law: „Establishment and organisation of banks, their branches and representation offices”. Besides the Commission supervises operations of domestic banks, and units and representation offices of foreign banks in accordance with principles set out in Chapter 11 of the banking law: „Supervision of banks”. Thus the banking services cannot be performed by accidental persons who do not fulfil certain requirements. They are performed by qualified specialists. As a result infringements in this sector are quite rare.

This does not mean there are no such cases at all and that consumers' interests are properly protected. The most vivid example are several charges introduced by banks. They are rooted in the banking law, which give banks the right to set up charges and fees for banking operations and other. However the list of these charges and the charges themselves are growing continually. In the majority of banks customers have to pay for:

1. maintaining an account,
2. services accessible by phone,
3. services accessible on-line,
4. preparation of an account statement on demand,
5. case of death provisions,
6. establishment and change of plenipotentiary,
7. cash withdrawal,
8. remittances and other orders,
9. issue, collection and freezing of cheques,
10. issue and renewal of payment cards,
11. payment card freezing.

The Office for Competition and Consumers Protection (UOKiK) has analysed regulations applied by selected banks in relation to consumer accounts and verified compliance with the Law on consumer credit. The next part of the report presents detailed results of this action.

2. Infringements concerning contractual terms

In the light of existing legislation – especially the rules of the Civil Code concerning unfair contractual terms – the following provisions in the bank regulations arouse objection:

1. charges for unfounded complaints,
2. charges for payment card freezing,
3. charges for cash withdrawals,
4. charges for opening or closing an account,
5. charges for operations related to an account other than listed in the Table of Charges and Fees,
6. separating the Table of Charges and Fees from the Bank Account Regulations – introducing different rules on delivery and modification of these documents,
7. illegal rules of delivery and modification of the account service regulations,

8. lacking rules on the conditions and reasons for changing the regulations,
9. provisions allowing the bank to cede liabilities arising from the consumer contract without consumer permission,
10. introduction of minimal transaction value necessary to consider complaint.

Charges for unfounded complaints.

Acceptance of complaint depends on the value of the questioned transaction

Some regulations and tables of charges and fees contain a provision allowing bank to charge a consumer for unfounded complaint. One bank introduced a provision that complaint is considered only if a questioned transaction value is higher than equivalent of USD 25.

Imposing charges in such situations is inadmissible. According to the existing law bank should not charge consumer for unfounded complaint. The right to request explanation should be incorporated in the bank account contract as a part of information rights and obligations of the parties. Besides it is provided in Article 728.2 of the Civil Code, which requires the account owner to inform bank of any irregularities or errors in the account transactions record within 14 days after receiving an account statement. This rule is important, as complaints concerning the transactions recorded are most common. It is designed to enable the account owner to check the correctness of all entries made on his account, compare these entries with his documentation and confirm the balance. This is both right and obligation of the account owner, so he should not be charged for it. In this relation the account owner is a creditor, so he cannot be deprived of such important rights. Moreover, explaining a complaint falls under the obligation of the bank to provide information to customer. Thus, introduction of charge for meeting one's obligation is against existing law, as well as good manners. Therefore, in the light of Article 3851.1 of the Civil Code a charge for unfounded complaint is an unfair contractual term. This article states that contractual terms which has not been individually negotiated with a consumer are not binding if they define his/her rights and obligations in a way contrary to the good manners, and significantly harm his/her interests.

Such terms are also contrary to Article 3853.9 of the Civil Code. It states that unfair is a contractual clause provision which reserves the right to binding interpretation of the contract for the supplier or seller. Imposing charges for unfounded complaint is in fact equivalent to the binding interpretation of contract. The bank allows and considers every complaint, but then unilaterally decides if it is right or not and then undertakes further actions. Besides, it is the bank who decides what an unfounded complaint means – whether it includes transaction for which the bank, according to the account service regulations, is not liable or transaction executed without knowledge and approval of authorised person irrespective of who is liable, or other alternatives.

The charge for unfounded complaints was entered into the register of unfair contractual terms on 29.11.2002.

Charge for payment card freezing

In clauses concerning issue and use of payment cards banks include provisions imposing charges for freezing of payment card. However, according to Article 49.3 of the Banking Law Act (29.08.1997) the bank has a full control on funds entrusted to it, but in exchange is obliged to make everything to keep these funds safe. Loss of payment card naturally has negative impact on safety of funds stored on the account. It requires both the bank and the account owner to undertake special measures, including freezing of the lost card. By undertaking such measures bank simply fulfils his statutory (and contractual) obligations related to the funds

safety. As in case of unfounded complaint, the right to the protection of funds stored on the account should arise from the bank account contract, as a part of contractual rights and obligations. Imposing charges for respecting the rights of the other party (i.e. for card freezing) is abuse. Let us imagine that the account owner notifies bank of card loss, but does not pay required charge. If in effect the bank refuses to make or cancels a card blockage, it will ignore his basic obligation arising from the account contract and relevant common rules. Provision introducing charges for card freezing is unfair in the light of Article 3851.1 of the Civil Code, since it neglects good manners and significantly harms consumers' interest. Important for such assessment is the fact that banks are institutions of public confidence. The court of first instance recognised charge for card freezing as unfair contractual term. The verdict is not legally valid.

Charges for cash withdrawal

Charges are usually applied to cash withdrawal made by means of order, payment card or cheque. Accepting and providing cash is a basic obligation of every bank, inherent in the bank account contract itself (Article 725 of the Civil Code). Therefore this is an operation for which the banks may and does charge customers. However it should be stated that besides these charges consumers have to pay for issue of payment cards and cheque forms. And these charges are not insignificant. If we add them all (for maintaining the account, cash withdrawal, and issue of cards and cheque forms), it appears that a bank account is quite expensive service.

Charges for opening and closing an account

Charges for opening and closing an account are in fact charges for conclusion or termination of the contract. The bank account contract is by its nature a payable contract. However this aspect does not consist in charges for contract conclusion alone. Instead it consists in charges for maintaining an account on the one hand, and interest paid for the right to use consumer's funds on the other. The basic obligation of a bank under the account contract is to take care of money entrusted to it by the account owner and afterwards to return it. Therefore charges for cash payment or withdrawal are not justified.

Charges for operations other than listed in the Table of Charges and Fees

In one bank the Table of Charges and Fees contained the following position: „Operations related to the account service other then listed in the Table – max. 15 PLN”. There is double uncertainty here: how much does a customer have to pay exactly and what for? A provision imposing charges should not be so general. Article 385.2 of the Civil Code says the standard contract should be explicit and clear. Provision mentioned above does not meet this requirement. Moreover, it falls under Article 3853.4, which forbids clauses that allow specifying certain terms only after conclusion of the contract. Introducing unknown charge for unknown operation is such provision. All payable operations should be explicitly defined and charges for them exactly specified. This information should be included not somewhere else, but in the Table of Charges and Fees, which is a part of the service regulations and therefore a part of the account contract.

Introducing separate rules for delivery and modification of the Table of Charges and Fees

Charges and fees constitute important part of the contract. Sometimes they are essential to conclusion or termination of the contract (not only the account contract). The table of charges and fees is a part of standard contracts offered by banks. As such it should be subject to the same procedures as entire standard contract. Modification of charges and/or fees means modification of contract terms and brings certain consequences. New charges and/or

fees, as well as interest rates must be delivered directly to the customer. According to Article 384 of the Civil Code the standard contract should be delivered to the other party before conclusion. This article should also apply when the standard contract is modified.

Any change in the table of charges and fees is a change of the service regulations and should be communicated to the customer by delivery. Naturally, this concerns also conclusion of the contract. According to Article 384.1 of the Civil Code, a standard contract form is binding if it is delivered to the other party at the moment of conclusion. Paragraph 2 of this article says the delivery is compulsory in relations with consumers. It concerns also later changes of the contract.

In most banks, however, the service regulations provide different terms for the table of charges and other parts of contract. Information about changes in the table is not delivered directly to the customer. Moreover, certain regulations contain provisions that customer cannot terminate the contract if its modification is limited to the table of charges and fees. Such provision is forbidden by Article 3853.20 of the Civil Code. It recognizes as unfair clauses allowing retailer to raise the price or fee after conclusion of the contract without giving the consumer right to withdraw.

Clause allowing the bank not to deliver the table of charges and fees was entered into the register of unfair contractual terms (entry made on 29.11.2002).

Illegal rules of delivery and modification of the service regulations

In some banks the service regulations specify changes of the regulations which are communicated to customers only through the announcements. This causes problems similar to those mentioned in previous section.

Lacking rules on the conditions and reasons for amending the service regulations

In many banks the service regulations do not specify conditions and reasons for changes. It is against Article 54.2.10 of the banking law and provision forbidden by Article 3853.10 of the Civil Code. The banking law specifies procedures and conditions of contract modifications as a compulsory element of the account contract. Whereas the Civil Code specifies as unfair provision allowing retailer to unilaterally change the contract without important reason pointed out in the contract.

The provision on the charge for freezing of a payment card was deemed an abusive contractual clause by the court of first instance. The verdict is not legally binding yet.

Provisions allowing the bank to transfer their contractual liabilities without the consumer's agreement

One of the existing service regulations allowed the bank to cede liabilities arising from the contract without the consumer's agreement. Such provision is forbidden by Article 3853.5 of the Civil Code. This article specifies as unfair provisions allowing retailer to transfer rights and/or liabilities arising from the contract without consumer permission. This means bank must have an approval of consumer to sell the liability to the third party, e.g. other bank, collection agency etc.

3. Compliance with the Law on consumer credit

In January and February 2003 the Office for Competition and Consumers Protection inspected several banks in respect of compliance with the Law on consumer credit act introduced on 20.07.2001 (Dz. U. No. 100 item 1081). The inspection focus was on advertising and contract terms.

Inspectors verified if:

1. standard contracts employed by banks contain all the terms required by the Law on consumer credit,
2. advertisements of consumer credits meet the requirements of the law (do they inform about actual interest rate based on total credit cost),
3. consumers are able to check the contract terms before conclusion; in particular, do they have access to the standard credit agreement form.

In January inspectors visited following banks:

1. Pekao SA,
2. PKO Bank Polski SA,
3. Bank Gospodarki Żywnościowej SA,
4. Bank Przemysłowo Handlowy PBK SA,
5. Bank Zachodni WBK SA,
6. Bank Handlowy (Citibank) SA,
7. Kredyt Bank SA,
8. BIG Bank Gdański SA (Bank Millennium SA),
9. ING Bank Śląski SA.

During the inspection the following materials and documents were collected:

- a) standard consumer credit agreement forms,
- b) promotion materials for consumer credits available in the outlets,
- c) data on actual interest rate taken from existing contracts (to compare with information provided in leaflets and advertisements),
- d) information provided on notice-boards, especially those concerning actual interest rate,
- e) statements of bank representatives confirming that the bank respects consumer right to withdraw from the contract, as required by Article 11 of the Law on consumer credit.

Findings of the inspection together with collected documents were sent to the Consumer Policy Department of the Office for further examination.

After examination of standard contracts, the Department has come to conclusion that contracts in all of above-mentioned banks meet the requirements of the Law on consumer credit.

Infringements have been found only in relation to consumer credit advertisements. As a result the Office has undertaken following actions:

1. Infringement procedure against Bank Gospodarki Żywnościowej SA has been launched. The bank infringed the collective interests of consumers by presenting consumer credit advertisements without information on actual interest rate.
2. Bank Pekao SA was requested to correct announcements on consumer credits at its branches in Katowice and Wrocław.
3. Bank Przemysłowo-Handlowy PBK SA was requested to correct announcements on consumer credits at its Katowice and Warsaw branches.
4. PKO Bank Polski SA was requested to correct announcements on consumer credits at a branch in Wrocław.
5. Kredyt Bank SA was requested to correct announcements on consumer credits at its branches in Wrocław.

All banks admitted their faults. Bank Gospodarki Żywnościowej SA immediately removed the questioned leaflets. The Office received letters confirming that the bank has undertaken necessary measures to avoid such incidents in the future. Other banks, in accordance with the Office recommendations, have included information on actual interest rate in the announcements presented on notice-boards. At the same time all bank outlets were

reminded of statutory obligation to include information on actual interest rate in all announcements and advertisements presenting credit terms.

On 23.05.2003 the Office for Competition and Consumers Protection once again decided to inspect several bank outlets in respect to compliance with the Law on consumer credit. The aim of inspection was the same as previously: to check if the contract terms, advertisements and announcements meet the requirements of the Law on consumer credit. Beside banks inspected in January, inspectors visited some other banks, namely:

1. **Bank Ochrony Środowiska SA:**
outlets in Katowice and Wrocław,
2. **Lukas Bank SA:**
outlets in Katowice, Łódź, Poznań and Wrocław,
3. **AIG Bank Polski SA:**
outlets in Bydgoszcz and Katowice,
4. **INVEST-BANK SA:**
branches in Gdańsk, Katowice, Lublin and Wrocław,
5. **Bank Pocztowy SA:**
branches in Bydgoszcz and Łódź,
6. **Górnośląski Bank Gospodarczy SA:**
outlet in Katowice,
7. **L.G. Petro Bank SA:**
branches in Łódź and Wrocław,
8. **BRE Bank SA:**
branches in Łódź and Wrocław,
9. **Deutsche Bank Polska SA:**
branches in Poznań and Wrocław,
10. **Gospodarczy Bank Wielkopolski SA:**
outlet in Gdynia,
11. **Bank Polskiej Spółdzielczości SA:**
outlet in Wrocław,
12. **BNP-Dresdner Bank Polska SA:**
outlet in Wrocław,
13. **Bank BiSE SA:**
outlet in Wrocław,
14. **CUPRUM-BANK SA:**
branches in Lubin and Wrocław,
15. **FORTIS Bank Polska SA:**
outlet in Wrocław,
16. **Prosper-Bank SA:**
outlet in Wrocław,
17. **Volkswagen Bank Polska SA:**
outlet in Poznań,
18. **GE Capital Bank SA:**
outlet in Poznań,
19. **Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa:**
outlet in Kraków,
20. **Mikołowski Bank Spółdzielczy, Poznań.**

The inspection again has revealed infringements, both in contracts and advertisements related to the consumer credits. Besides, the standard contract forms often were not

available to consumers before conclusion. All infringements are listed in a table enclosed to the report.

Findings of the inspection were sent to the Consumer Policy Department of the Office. In some cases the explanatory proceedings have been launched, other infringements will be further examined by the CP Department after receiving entire documentation.

Findings of the inspection:

1. Credit agreements

Most of examined standard contracts met the requirements of the Law on consumer credit. They contained all compulsory elements, in particular information on actual interest rate and consumer's right to earlier repayment of debt and to withdraw from the contract within 3 days after conclusion. A „statement of withdrawal” form was enclosed to each standard contract. The above was true also in case of examined concluded contracts.

Revealed infringements consisted in lack of some information required by the law, for example concerning consequences of earlier debt repayment or total sum of charges and fees to be paid by the consumer.

It should be noted, however, that banks may explain these shortcomings. Part of questioned contracts may not fall under the Law on consumer credit (for instance, due to the credit value), and sometimes lacking information is included in the credit service regulations or repayment schedule, which are integral part of the contract. Such explanations would mean bad preparation of employees who showed quite different contract as a standard consumer credit agreement.

Inspectors have found 10 standard contracts, which appear to lack some information and terms required by the Law on consumer credit.

2. Promotional materials

a) Leaflets

All examined banks offer leaflets with information on available credits. In some banks customers have access to so called calculators enabling them to calculate cost of credit and actual interest rate.

Because interest rates change very often, the leaflets usually contain only general information about credits. They do not describe credit terms, so theoretically do not have to inform about actual interest rates. Customer can ask for actual interest rates at the desk at any time. Such practice, however, causes problems with interpretation of the relevant rules.

Leaflets describing credit terms (in particular, nominal interest rates) indicated also actual interest rate. Sometimes they indicated actual interest rate only for one, sample set of credit parameters, since it would be difficult to present rates for all possible combinations of credit value and period.

Inspectors pointed out 3 seemingly illegal leaflets. Two of them presented information on actual interest rate, but in small type at the bottom of a leaflet. This may be treated as misleading advertisement forbidden by the law on unfair commercial practices (Dz. U. no. 47, item 211 with later amendments). In turn Invest Bank's leaflet did not indicate actual interest rate at all – such advertisement is contrary to the Law on consumer credit.

b) Notice-boards

Again most objections related to the lack of information on actual interest rates on the notice-boards. Often this was only a fault of personnel, since – as further examination revealed – only 3 banks did not provide required information at all.

3. Availability of standard contract forms and contract terms before conclusion of the contract.

At all banks consumers can obtain information on credit terms and credit agreement details from employees. However scope and accessibility of these information vary significantly even among branches of the same bank. Some banks have separate stands for selling credits, where consumer can learn everything about credit offer, credit terms and required guarantees. If requested, employees prepare sample schedules of repayment, calculate total cost and actual interest rate of specific credit etc.

Availability of standard contract forms also varies from bank to bank. Sometimes even branches of the same bank have different policies on this matter. Part of the branches did not have standard contract forms, because every contract is generated in the central computer system by entering all data, then printed and given to the customer to sign. It is possible for consumer to postpone conclusion, but he cannot take not signed contract to analyse it at home (this is the case of Bank Zachodni WBK, BRE Bank and Lukas Bank, all branches located in Łódź).

Some bank employees did not agree to make standard agreement forms available to the inspector acting incognito. The forms were only submitted upon production of the official identity card.

In this respect the Office regional branches indicated 5 cases when consumers were refused standard agreement forms by bank employees.

In January the Office inspected 82 branches of 9 banks, in June 96 branches of 20 banks. In total the Office checked contracts, regulations and advertisements in 178 branches of 29 banks.

Inspection findings statement

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
1.	Bank Pekao SA		Katowice: Notice-board on the ground floor presents only nominal interest rates, actual interest rates are lacking. One of announcements contained only nominal interest rate.	President of The Office decided this harmed collective interests of consumers and allowed to start an infringement procedure.
		Bydgoszcz: Standard agreement forms were not available. Personnel refused to cooperate with the inspector.		Infringement procedure is finished. The employee and the bank have been punished. The bank has not appealed against the decision.

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
		Warszawa: Standard agreement forms are not available to consumers before conclusion. The inspector was given the contract forms only after revealing his function.		
2.	PKO Bank Polski SA	Katowice: The earlier repayment of credit is possible, but there is no information on consequences of earlier repayment for a consumer, as required by Article 4.2.10 in relation to Article 8 of the Law on consumer credit.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
3.	Bank Gospodarki Żywnościowej SA	Warszawa: Standard contract forms are not available to consumers before conclusion. Only after showing the official's identity card the inspector was given a standard contract form for credit called „4 pory roku – wiosna”.		
			Bydgoszcz: On the leaflet promoting credit called 4 pory roku – wiosna!, the interest rate printed in big type is 5,85%, while the actual interest rate (printed at the bottom of the page) is 14,4%.	This way of presenting actual interest rate is not against the Law on consumer credit, but may be treated as misleading advertisement as defined in the unfair commercial practices law (Dz. U. no. 47, item 211 with later amendments).

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
4.	Bank Przemysłowo-Handlowy PBK SA	Katowice: a) Presented total sum of charges and fees to be paid by the consumer has not been calculated in accordance with Article 4.2.9 of the Law on consumer credit. b) The earlier repayment of credit is possible, but there is no information on consequences of earlier repayment for a consumer as required by Article 4.2.10 in relation to Article 8 of the Law on consumer credit.	Katowice: The announcement on interest rates' reduction, in section concerning allowed debit, did not specify if the rate shown was nominal or real.	Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
		Warszawa: a) In the standard contract form there is no information about possibility to withdraw from the contract, as well as about actual interest rate and total cost of credit.		The proceeding was started in the middle of July, but has not come to an end yet.
5.	Bank Zachodni WBK SA	Warszawa: a) In the standard contract form there is no information about possibility to withdraw from the contract, as well as about actual interest rate and total cost of credit. It should be noted, however, that the last two information might be included in a schedule of repayment, which is integral part of the contract. b) Standard contract forms are not available to consumers before conclusion. The inspector was given contract forms only after revealing his function.		The standard contract forms of Bank Zachodni WBK SA examined previously by the Consumer Policy Department contained all required information. The Department asked the bank if questioned contract fell under the Law on consumer credit. The answer was the presented contract concerned credits higher than 80*000*PLN. Therefore the rules on consumer credit are not applicable in this case.

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
6.	Bank Handlowy (Citibank) SA	Katowice: „The bank may terminate the contract according to the rules and conditions provided by the banking law and the Law on consumer credit”. This provision is against Article 4.2.12 in relation to Article 14 of the Law on consumer credit, as it does not specify reasons allowing the bank to terminate the contract.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
7.	Kredyt Bank SA	Katowice: Presented total sum of charges and fees to be paid by the consumer has not been calculated in accordance with Article 4.2.9 of the Law on consumer credit.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
		Warszawa: a) In the standard contract form there is no information about possibility to withdraw from the contract, as well as about actual interest rate and total cost of credit. It should be noted, however, that the last two information might be included in a schedule of repayment, which is integral part of contract.		The standard contract forms of Kredyt Bank SA examined previously by the Consumer Policy Department contained all required information. The Department has launched an explanatory proceeding to determine if the bank's practises harm the collective interests of consumers.

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
		b) In one of the branches the inspector was told he could not get a standard contract form, even after revealing his function. He was advised to go to the bank's documentary section that deals with contract forms.		
8.	BIG Bank Gdański SA (Bank Millenium SA)		Bydgoszcz: In the leaflet entitled „Price list – fees and interest rates for consumer credits” the nominal interest rate was presented. The actual interest rate was printed in a small type at the bottom of page.	This way of presenting actual interest rate is not against the Law on consumer credit, but may be treated as misleading advertisement as defined in the unfair commercial practices law (Dz. U. no. 47, item 211 with later amendments). No measures have been undertaken. The fact was notified to the Consumer Policy Department.
9.	ING Bank Śląski SA		Katowice:	A procedure is under way regarding infringement of collective consumer interest.
			Warszawa: Notice-board opposite the entrance presents credit interest rates, but only nominal.	The Consumer Policy Department requested an explanation from the bank. The answer stated that the notice-board presents interest rates only for business credits. Therefore the Law on consumer credit is not applicable in this case. A proceeding was started in the middle of July, but has not been finished yet.
10.	GE Capital Bank SA, Gdańsk		Katowice:	The explanatory proceeding revealed facts justifying the launch of infringement proceeding. Since one infringement proceeding

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
				against this bank is already under way, the CP Department must first check if the two cases are not overlapping. To this end it has to compare the titles of questioned contracts.
11.	Bank Ochrony Środowiska SA: Katowice and Wrocław areas	Katowice: a) Terms of withdrawal from the contract under Article 4.2.12 of the Law on consumer credit are not complete – there is no information about termination period binding for the bank in situations specified in Article 14 of the law. b) Consumer may repay debt earlier, but there is no information on consequences of earlier repayment as required by Article 4.2.10 in relation to Article 8 of the consumer law.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
12.	Lukas Bank SA Regional branches in Katowice, Łódź, Poznań and Wrocław	Katowice: There is no information on consequences of derogation from repayment schedule and terms as required by Article 4.2.12.		The infringement proceeding is under way.
13.	AIG Bank Polska SA: branch in Bydgoszcz, a regional branch in Katowice	Katowice: a) §9 „The repayment schedule, the contract and the payment forms will be sent to the borrower by standard mail. If the borrower does not receive the mail, he should contact AIG Credit SA. Lack of these documents does not relieve the borrower from the obligation to pay due amounts on time”. This clause is against Article 4.1 of the Law on consumer credit – the creditor is obliged to immediately deliver the contract to the consumer.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
		b) §22 „It is inadmissible, with exemption provided in § 11, to repay instalments and interest in the amount different from the figure specified in the contract, or its multiple”. This clause is against Article 4.2.10 and Article 8 of the Law on consumer credit that give consumer the right to earlier repayment of credit. c) §23 „If the borrower does not obey the contract terms, in particular, if he does not repay first two instalments, the bank may terminate entire contract or its part in writing and claim the debt as instantaneously executable. In case of contract termination the bank can execute the debt from incomes and assets of the borrower”. This clause is against Article 14 of the Law on consumer credit – there is no information about termination period. d) §26 „The borrower may withdraw from the contract without giving any reason within 5 days after the funds were made accessible. Withdrawal is valid if within this period the borrower delivers to AIG Credit a „Statement” consistent with the enclosed form”. This clause is against Article 4.2.11 of the Law on consumer credit.		
14.	INVEST-BANK SA: regional branches in Gdańsk, Katowice, Lublin and Wrocław		Katowice: Available announcements presented only nominal interest rates. The actual interest rate was not indicated.	Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers' Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to

No.	Bank	Contracts	Advertisements	Undertaken measures
				infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.
		Lublin: Standard contract form of the car purchase credit does not contain information about actual interest rate, total cost, as well as terms, procedures and consequences of consumer withdrawal from the contract.	Lublin: Promotion materials do not contain information about actual interest rate, although they specify other terms such as credit limit etc.	The proceeding has been launched in Lublin, but it will be continued by inspectors from Katowice.
15.	Bank Pocztowy SA: Bydgoszcz and Łódź regional branches	Bydgoszcz: Bank established the following charges and fees: ... credit agreement termination: ... PLN		The explanatory proceeding was launched in respect of protection of consumers' collective interests. The proceeding is finished.
16.	Górnośląski Bank Gospodarczy SA Katowice branch	Katowice: a) Consumer may repay debt earlier, but there is no information on all consequences of early repayment as required by Article 4.2.10 in relation to Article 8 of the Law on consumer credit. b) Information on the right to withdraw from the contract in accordance with Article 4.2.11 of the Law on consumer credit is incomplete. There is no information on procedures and consequences of withdrawal. c) Information on consequences of not fulfilling the credit terms (Article 4.2.12) is incomplete. The termination period for the bank is not specified.		Based on the inspection conducted at the bank during clarification procedures, it was deemed necessary to ask the Chairman of the Office for Competition and Consumers Protection for authorisation to start proceedings against the entrepreneur due to infringement of collective consumer interest. Due to authorisation received in this case, the proceedings will be started as a matter of days.

4. The role of the Office for Competition and Consumers Protection and the position of banking services in the consumer policy

The Office for Competition and Consumers Protection has examined the regulations of a savings accounts and term deposits in 15 banks located in Poland. The Office questioned above-mentioned provisions. Some banks, requested by the Office, changed disputable provisions. First of all they resigned from a charge for unfounded complaints. Only one bank inspected by the Office did not. Furthermore the banks promised to treat the table of charges and fees as integral part of the contract thus fulfilling the requirements of Article 384 and 3841 of the Civil Code. Other questioned provisions were also removed or modified. Where amicable settlement was not possible, the Office submitted suits to the antimonopoly court for breaching the law on unfair contractual terms. Until now four suits have been submitted. One verdict was announced and is valid. Questioned provision has been entered into the register of unfair contractual terms. Two verdicts are not valid. In one case the date of trial has not been decided yet

Lawsuits entered by the Office for Competition and Consumers Protection to recognize certain terms of standard contracts as unfair

No.	Bank sued	Questioned terms	Verdicts	Comments
1.	Bank PKO BP SA	1. „for considering unfounded complaint – 20,00 PLN”, chapter II: „Cards”, of „The Table of Charges and Fees in Domestic and International Operations at PKO BP SA”, 2. „If the card holder discovers irregularities in debit entries on his account, he may submit complaint in accordance with the bank account contract. After initial consideration PKO BP SA may recredit an account with a questioned transaction sum. If the complaint is not accepted entirely or in a part, PKO BP SA may debit the owner's account with a questioned transaction sum and the cost of complaint consideration”, Article 27 of „The Regulations on use of international PKO Ekspres card”. 3. „If after consideration the entire complaint or its part is not accepted, PKO BP SA may debit the account with a questioned sum, as well as due charges and fees, with the date of original entry”, §34, Article 3 of „The Regulations on Issue and Use of PKO Visa Classic card”.	The court recognized as unfair terms specified under numbers 1, 3, 4, 5, 6.	Valid entry in the register of unfair contractual terms.

No.	Bank sued	Questioned terms	Verdicts	Comments
		4. „If after consideration the entire complaint or its part is not accepted, PKO BP SA may debit the account with a questioned sum, as well as due charges and fees”, §30, Article 3 of „The Regulations on issue and use of PKO Visa Gold card. 5. „PKO BP announces changes of charges and fees on the notice-boards in its outlets. If requested, the bank delivers the Tariff to the account owner”, § 50, Article 3 of „The General Terms of Opening and Maintaining a Savings Account at PKO BP”. 6. „If the account owner decided to pick up mails and account statements personally at the bank’s outlet, the mail not picked up within 30 days is considered as delivered”, § 46 of „The General Terms of Opening and Maintaining a savings account at PKO BP”.		
2.	BIG Bank Gdański SA	1. „Written notification that the card will not be renewed is considered as delivered 3 days after sending it to the last correspondence address specified by the person identified in Article 1”, §8 Article 3 of „The Regulations on Issue and Use of Visa Electron Cards for Consumers at BIG Bank Gdański SA”. 2. „When the card is cancelled, lost or stolen, the card owner shall pay a charge for its freezing as specified in The Services Price List”, § 19 of „The Regulations on Issue and Usage of Visa Electron Cards for Consumers in BIG Bank Gdański SA”. 3. „Written notification send by the Bank is considered as delivered 3 days after sending it	The court recognized as unfair terms specified under numbers 2, 4.	The verdict is not valid. Both parties have appealed.

No.	Bank sued	Questioned terms	Verdicts	Comments
		to the last correspondence address specified by the card owner", §25, Article 3 of „The Regulations on Issue and Usage of Visa Electron Cards for Consumers in BIG Bank Gdański SA”. 4. „As for issues not covered by these Regulations, account contract or The General Terms of Opening and Maintaining Consumer Accounts by BIG Bank Gdański SA the common rules of Polish law and Visa International are applicable”, §27 of „The Regulations on Issuing and Usage of Visa Electron Cards for Consumers in BIG Bank Gdański SA”. 5. „2. The Bank shall notify account owner of changes in the services price list. 3. Current charges and fees are available in the Bank's outlets or by phone service”, §43, Article 2 and 3 of The General Terms of Opening and Maintaining Consumer Accounts by BIG Bank Gdański SA. 6. „Account owner shall reply to summons in 7 days after receipt. The summons is considered as delivered 3 day after it was sent to the last correspondence address specified by the account owner”, § 52 Article 2 of The General Terms of Opening and Maintaining Consumer Accounts by BIG Bank Gdański SA. 7. „Written notification shall be considered as delivered 3 days after it was sent to the last correspondence address specified by the account owner”, §55 Article 3 of The General Terms of Opening and Maintaining Consumer Accounts by BIG Bank Gdański SA.		

No.	Bank sued	Questioned terms	Verdicts	Comments
3.	Bank Przemysłowo-Handlowy PBK SA	1. „1. <i>The Bank reserves the right to change these regulations</i> ”, §63 of The Regulations on Current Accounts and Term Deposits and § 57 of The Regulations on A savings accounts.	The court recognized this clause as unfair.	The verdict is not valid. The Bank has appealed.
4.	Lukas Bank SA	1. „Direct cash withdrawal: 1. below 20 000 PLN daily - 0 PLN („Standard” account open before 18.08.02), 4 PLN („Lokata” account), 2 PLN („Wygodne” account), 2 PLN („Podróżne” account), 5 PLN (Lukas e-account), 2 PLN (Lukas e-account Pro). 2. Above 20 000 PLN daily a) notified 24h in advance - 0 PLN („Standard” account open before 18.08.02), 4 PLN („Lokata” account), 2 PLN („Wygodne” account), 2 PLN („Podróżne” account), 5 PLN (Lukas e-account), 2 PLN (Lukas e-account Pro)”, The Table of Charges and Fees applicable since 19.09.2002 at the retail network of Lukas Bank, Article I „Account”, position „cash withdrawal”). 2. „Cash withdrawal at ATM in Poland: 1. ATMs specified by Lukas Bank - 1 PLN („Standard” account open before 18.08.02), 2 PLN („Lokata’ account)...”, The Table of Charges and Fees applicable since 19.09.2002 at the retail network of Lukas Bank, Article VI „Visa Electron payment cards”, position „cash withdrawal at ATM in Poland”. 3. „Cash repayment of credits provided by Lukas SA in the outlets of Lukas Bank – 5 PLN”, The Table of Charges and Fees for transactions not related to account services, applicable since 19.08.2002.		The court has not considered the case yet.

