

Część I. Sektor bankowy i kapitałowy a koniunktura gospodarcza

*Monika Marcinkowska**

OCHRONA KLIENTÓW BANKÓW POPRZEZ INFORMACJE

Kryzys *subprime* wydatnie unaoczniał stopień skomplikowania instrumentów finansowych i obfitował w wiele sytuacji, które dowiodły, że klienci, a niekiedy nawet pracownicy banków nie rozumieli istoty podpisywanych umów i konstrukcji nabywanych produktów. Był to jeden z czynników, który spowodował powstanie i rozprzestrzenianie się znaczącego ryzyka. Na skutek tego – przy niesprzyjających warunkach rynkowych – wielu klientów banków poniosło dotkliwe straty, prowadzące niekiedy do upadłości. Nasuwa to oczywisty wniosek, że sfera finansowa zbyt daleko odbiegła od sfery realnej, że konstrukcje instrumentów finansowych są nazbyt wymyślne, a dalsze ich komplikowanie i mnożenie wywoła efekt kuli śniegowej. Z drugiej jednak strony każe to zastanowić się nad znaczeniem uczciwego, przejrzystego informowania klientów instytucji finansowych o zawieranych umowach, a także o charakterystyce samych instytucji. Jest to tym bardziej istotne, że wielu klientów banków ma problemy ze zrozumieniem nawet najprostszych produktów finansowych.

Niniejszy artykuł poświęcony jest zagadnieniu ochrony klientów banków za pomocą przekazywanych im informacji. Jego celem jest przybliżenie idei ochrony przez informację oraz wskazanie wymogów informacyjnych banków wobec ich klientów.

* Dr hab., prof. nadzw. UŁ, Zakład Finansów i Rachunkowości Banków, Instytut Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń, Uniwersytet Łódzki.

1. IDEA OCHRONY KLIENTÓW PRZEZ INFORMACJĘ

Państwo ma obowiązek zapewnienia minimalnego poziomu bezpieczeństwa obrotu finansowego i ochrony klientów instytucji finansowych. Wskazuje się trzy podstawowe potencjalne przyczyny zawodności rynku usług finansowych: niedoskonałą informację, upadłości banków i kryzysy systemowe oraz zniekształcenia konkurencji. Pierwszy z wymienionych elementów powoduje wymóg ochrony konsumenta. Jeśli bowiem konsumenci (w szczególności deponenci) nie są dobrze poinformowani, słabną bodźce do limitowania ryzyka bankowego¹. Stąd regulacje prawne nakładają na banki szczególne obowiązki dotyczące informowania klientów i potencjalnych klientów, a w szczególności – konsumentów.

Warto w tym miejscu poczynić rozróżnienie między klientami i konsumentami – ono będzie bowiem rzutowało na obowiązki banków. Klientami banków mogą być wszystkie podmioty prawa wyposażone w zdolność prawną, a zatem osoby fizyczne, osoby prawne (Skarb Państwa i jednostki organizacyjne, którym szczególne przepisy przyznały osobowość prawną²) i ułomne osoby prawne³. Nie istnieje natomiast konsensus co do tego, czy konsumentem może być wyłącznie osoba fizyczna (który to pogląd dominuje), czy też można zań uznać każdy podmiot nawiązujący stosunek prawny poza zakresem swojej działalności gospodarczej z innym podmiotem (który wszedł w tę relację w ramach swojej działalności profesjonalnej). Według polskich regulacji za konsumenta można uznać jedynie osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej, a czynność ta nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (czyli profesjonalną)⁴.

Konsumenci zwykle nie dysponują wystarczającą wiedzą profesjonalną, doświadczeniem i umiejętnościami, by móc odpowiednio ocenić produkty finansowe, oferowane im przez banki – tym bardziej, że instrumenty te stają się coraz bardziej skomplikowane i ich analiza wymaga posiadania fachowej wiedzy.

Dobrze funkcjonujący rynek finansowy powinien być przejrzysty, zapewniać bezpieczeństwo i ochronę interesów jego uczestników. Regulatorzy

¹ W. Springer, *Ochrona klienta usług bankowych Unii Europejskiej i w Polsce*, TWIGGER, Warszawa 1999, s. 31.

² Np. spółki kapitałowe prawa handlowego, spółdzielnie, fundacje, kościoły, stowarzyszenia.

³ Ułomnymi osobami prawnymi są jednostki organizacyjne, które nie są osobami prawnymi, a mimo to posiadają zdolność prawną (np. spółki osobowe prawa handlowego, wspólnoty mieszkaniowe, spółki kapitałowe w organizacji).

⁴ Szerzej: P. Bodył Szymala, *Klient w banku czyli prawo bankowe z perspektywy odbiorcy usług bankowych*, Wyd. WSB, Poznań 2005, s. 11–13.

rynkowi – zwłaszcza w obrębie Unii Europejskiej – starają się przywrócić równowagę sił na rynku („kompensację rynku”), nakładając na profesjonalistów (np. banki) obowiązki informacyjne wobec konsumentów. W unijnym prawodawstwie przyjęto bowiem model ochrony klienta rozsądnego – podejmującego decyzje na podstawie posiadanej prawdziwej, rzetelnej i wyczerpującej informacji. Regulacje z zakresu ochrony konsumenta ustanawiają minimum wymaganych kompletnych, przejrzystych i adekwatnych informacji, które konsument powinien otrzymać w odpowiednim czasie – zarówno przed zawarciem umowy, w samej umowie, jak i w trakcie jej wykonywania. Tworzy to trend „ochrony przez informację”. Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację – zakłada się, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego (wynikającą z braku wiedzy fachowej) można zrównoważyć przez jego doinformowanie. Jedynie klient świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej i gospodarczej, wyposażony w odpowiednią wiedzę o nabywanych usługach finansowych, może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem⁵.

2. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE BANKÓW WOBEC KLIENTÓW

W polskich regulacjach prawnych wymogi informacyjne banków wobec klientów definiują:

- ustawa z 29 sierpnia 1997 r. – *Prawo bankowe*⁶,
- ustawa z 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym⁷,
- ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny⁸,
- ustawa z 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych⁹,
- ustawa z 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim¹⁰,
- ustawa z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym¹¹.

⁵ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, ABC – Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 22 i nast.

⁶ Tj. DzU z 2002 r., nr 72, poz. 665, ze zm.

⁷ Tj. DzU z 2009 r., nr 84, poz. 711, ze zm.

⁸ DzU, nr 22, poz. 271, ze zm.

⁹ DzU, nr 169, poz. 1385, ze zm.

¹⁰ DzU, nr 100, poz. 1081, ze zm.

¹¹ DzU, nr 171, poz. 1206

Stosowne wytyczne zawarte są także w rekomendacjach Komisji Nadzoru Bankowego (KNB) i Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Wśród innych inicjatyw warto tu wymienić wprowadzony z inicjatywy KNF Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego¹² oraz Zasady Dobrej Praktyki Bankowej¹³ opracowane przez Związek Banków Polskich (ZBP).

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego jest zbiorem 16 zasad uniwersalnych dla całego rynku finansowego, artykułującym podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym, w szczególności w relacjach z klientami. Cztery spośród tych zasad bezpośrednio dotyczą informacji:

– od klientów: „podmiot finansowy dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów”,

– o klientach: „podmiot finansowy chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem”,

– dla klientów: „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru”,

– przekazywanych w reklamach: „podmiot finansowy, prowadząc działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka związanego z możliwymi do osiągnięcia korzyściami”.

Warto podkreślić, że podstawowe zasady Kanonu podkreślają potrzebę uczciwości, staranności, godności, przejrzystości.

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej (ZDPB) akcentują konieczność kierowania się w działaniach banku nie tylko regulacjami prawnymi i środowiskowymi (np. uchwałami samorządu bankowego), ale i zasadami i dobrymi zwyczajami kupieckimi: profesjonalizmem, rzetelnością, rzeczowością, starannością i najlepszą wiedzą. Odnosząc się do zasad postępowania banków w stosunkach z klientami ZDPB podkreślają, że banki winny postępować „z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością”.

¹² Patrz Komunikat KNF z 13 marca 2008 r. w sprawie ogłoszenia Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, www.knf.gov.pl

¹³ Związek Banków Polskich, *Zasady dobrej praktyki bankowej*, Załącznik nr 1 do Uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia ZBP z 26 kwietnia 2007 r. uwzględniający zmiany wprowadzone uchwałą nr 13 XX Walnego Zgromadzenia ZBP z 21 kwietnia 2009 r., dokument dostępny na www.zbp.pl

Przyjęto, że „Bank powinien informować klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między poszczególnymi oferowanymi usługami ze wskazaniem korzyści, które dana usługa gwarantuje oraz związanych z daną usługą ryzykach”. Zastrzega się przy tym, że „zasady działania banku w stosunkach z klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów powinny być formułowane w sposób precyzyjny i zrozumiały”. Dokument ZBP precyzuje także zasady reklamy, stanowiąc, że „akcje reklamowe banków powinny rzetelnie informować klientów o prowadzonej działalności”. Wymaga się przy tym, by banki, informując o swych usługach, zapewniały „klientowi pełną i rzetelną informację, w tym o możliwościach uzyskania dodatkowych korzyści oraz o kosztach i ryzykach związanych z poszczególnymi oferowanymi usługami, umożliwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru”. Warto dodać, że przy ZBP działa Arbiter Bankowy, którego zadaniem jest pozasądowe rozstrzyganie sporów pomiędzy klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta¹⁴.

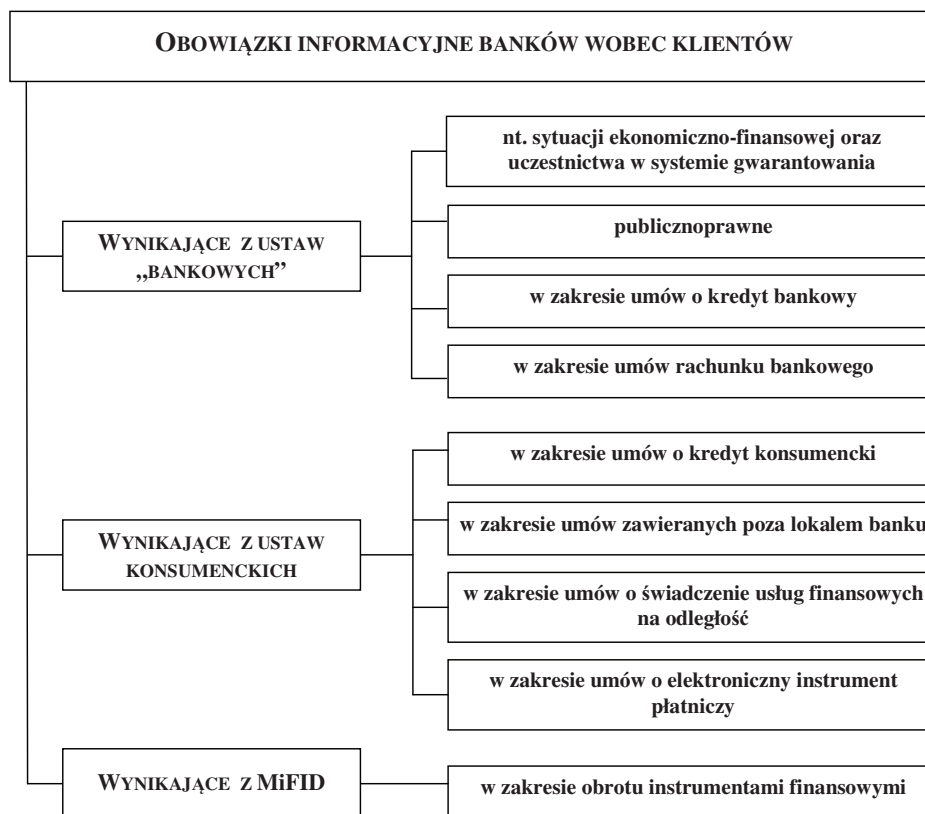
Ogólnie wymogi informacyjne banków wobec klientów można podzielić na trzy grupy (schemat 1):

– obowiązki informacyjne wynikające z ustaw „bankowych”, tj. ustawy *Prawo bankowe* oraz ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (BFG) – uwzględniają obowiązki informacyjne publicznoprawne, a także obowiązki przedstawienia informacji w zakresie umowy o kredyt bankowy i umowy rachunku bankowego,

– obowiązki informacyjne wynikające z ustaw konsumenckich – dotyczą umów o kredyt konsumencki, umów zawieranych poza lokalem banku, umów o świadczenie usług finansowych na odległość oraz umów o elektroniczny instrument płatniczy i o usługi bankowości elektronicznej,

– obowiązki informacyjne wynikające z MiFID – dotyczą obrotu instrumentami finansowymi.

¹⁴ Bankowy Arbitraż Konsumencki jest członkiem sieci FIN-NET, czyli założonej przez Komisję Europejską transgranicznej sieci rozpatrywania skarg pozasądowych dotyczących usług finansowych, funkcjonującej w oparciu o sieć krajowych pozasądowych systemów rozstrzygania sporów wynikłych z korzystania przez konsumentów z usług finansowych, zwłaszcza bankowych, ubezpieczeniowych oraz dotyczących rynku papierów wartościowych. Szerzej: www.zbp.pl



Schemat 1. Wykaz tytułów obowiązków informacyjnych banków wobec klientów

Źródło: opracowanie własne (z uwzględnieniem E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, ABC – Wolters Kluwer, Warszawa 2009, i MiFID).

3. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WYNIKAJĄCE Z USTAW „BANKOWYCH”

Ustawy „bankowe” (tj. ustawa *Prawo bankowe* oraz ustawa o BFG) precyzują kilka grup warunków informacyjnych – są wśród nich wymogi:

- publicznoprawne,
- odnoszące się do sytuacji ekonomiczno-finansowej banku oraz uczestnictwa w systemie gwarantowania depozytów,
- dotyczące umów zawieranych z klientami (w tym umowy o kredyt bankowy i umowy rachunku bankowego).

Wymogi publicznoprawne precyzowane są w *Prawie bankowym* (art. 111 i 111a). Ustawodawca nakazuje, by bank ogłaszał w miejscu wykonywania czynności:

- stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek,
- stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat,
- terminy kapitalizacji odsetek,
- kursy walutowe,
- bilans z opinią biegłego rewidenta¹⁵,
- skład zarządu i rady nadzorczej banku,
- warunki wykonywania przelewów transgranicznych,
- nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku/jednostki organizacyjnej,
- informacje o przedsiębiorcach – pośrednikach i outsourcerach, uzyskujących dostęp do informacji chronionych tajemnicą bankową.

Banki spółdzielcze muszą dodatkowo podać obszar swojego działania oraz bank zrzeszający.

Przeważa pogląd, że – z uwagi na obszerny zakres wymaganych informacji – nie muszą one w istocie być prezentowane w każdej placówce banku (oddziały, filii, agencji itp.); zakres wypełnienia owego obowiązku ma być dostosowany do zakresu działania placówki, natomiast winno być wskazane także, gdzie możliwe jest odnalezienie wszystkich powyższych informacji¹⁶. Podkreślić należy, że naruszenie wymienionego obowiązku nie wpływa na ważność umów zawieranych przez bank; może się on jednak spodziewać określonych sankcji nałożonych przez KNF.

Odrębny wymóg informacyjny wiąże się z adekwatnością kapitałową banku. Wspomagając funkcjonowanie dyscypliny rynkowej¹⁷, nadzorcy bankowi – oprócz ustalenia norm kapitałowych – nakładają na banki obowiązek upublicznienia informacji na temat ich wypełnienia. Szczegółowe wytyczne odnośnie do zasad i sposobu ujawniania przez banki tych informacji oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu określa uchwała nr 385/2008 KNF. Uwzględnione są tu następujące kategorie ujawnień:

- zakres zastosowania – m.in. opis różnic w podstawie konsolidacji między przepisami rachunkowości i bankowymi regulacjami nadzorczymi,

¹⁵ Na marginesie warto zauważyć niespójność regulacji bankowych: w cytowanym przepisie ustawodawca wymaga ujawniania wyłącznie bilansu, będącego jednym z pięciu elementów składających się na sprawozdanie finansowe. Kolejne przepisy wymagają informowania o sytuacji ekonomiczno-finansowej banku. Należy zaznaczyć, że bilans nie stanowi wystarczającej podstawy do dokonania oceny sytuacji ekonomiczno-finansowej podmiotu gospodarczego. A zatem spełnienie tego wymogu przez bank nie daje jego interesariuszom możliwości dokonania jego oceny, a tym samym nie wzmacnia dyscypliny rynkowej.

¹⁶ L. Mazur, *Prawo bankowe. Komentarz*, 2. wyd., Wyd. C. H. Beck, Warszawa 2008, s. 639.

¹⁷ Szerzej: M. Marcinkowska, *Dyscyplina rynkowa – czyli czy prywatny monitoring zwiększa bezpieczeństwo systemu bankowego*, „Acta Universitatis Lodzianensis” 2005, Folia Oeconomica, nr 188.

- struktura kapitałowa – ogólne informacje o poszczególnych instrumentach kapitałowych, szczególnie w odniesieniu do instrumentów innowacyjnych, skomplikowanych i hybrydowych, wartość poszczególnych składników funduszy podstawowych, funduszy uzupełniających i kapitału krótkoterminowego,
- adekwatność kapitałowa – opis podejścia banku do oceny adekwatności jego kapitału, prezentacja współczynników kapitałowych (współczynnika wypłacalności oraz wskaźnika funduszy podstawowych),
- narażenie na ryzyko – cele i polityka zarządzania odnośnie do ryzyka kredytowego, rynkowego, operacyjnego, ryzyka stopy procentowej w portfelu bankowym.

Kolejna grupa wymogów informacyjnych odnosi się do **sytuacji ekonomiczno-finansowej banku oraz uczestnictwa w systemie gwarantowania depozytów**; wymogi owe wynikają z *Prawa bankowego* (art. 40a, 48o) oraz ustawy o BFG (art. 38b). Przepisy te wymagają, by banki informowały osoby korzystające oraz zainteresowane korzystaniem z ich usług o:

- swojej sytuacji ekonomiczno-finansowej,
- uczestnictwie w ustawowym systemie gwarantowania i zasadach jego funkcjonowania, w tym o zakresie podmiotowym i przedmiotowym ochrony przysługującej ze strony tego systemu, wskazując w szczególności: kwotę określającą maksymalną wysokość gwarancji i rodzaje podmiotów, które zgodnie z ustawą mogą być uznane za deponenta uprawnionego do otrzymania świadczenia pieniężnego.

Konieczne jest również informowanie o braku ochrony gwarancyjnej w określonych przypadkach. Na wniosek osoby korzystającej lub zainteresowanej korzystaniem z usług bank powinien ponadto udostępnić informacje dotyczące trybu i warunków otrzymania świadczenia pieniężnego na podstawie ustawy o BFG.

Omawiane przepisy odnoszą się nie tylko do zakresu wymaganych informacji, ale także do sposobu ich podania. Winien to być mianowicie sposób, w jaki podawane są informacje o świadczonych usługach; jednoznaczny i zrozumiały.

Ostatnia grupa wymogów informacyjnych wynikających z *Prawa bankowego* odnosi się do umów zawieranych z klientami: umów o kredyt bankowy oraz umów rachunku bankowego.

W pierwszym przypadku przepisy regulują przede wszystkim wymagane elementy umowy kredytowej (tj. strony umowy, kwota i waluta kredytu, cel, na który kredyt został udzielony, zasady i termin spłaty kredytu, wysokość oprocentowania kredytu i warunki jego zmiany, sposób zabezpieczenia spłaty kredytu, zakres uprawnień banku związanych z kontrolą wykorzystania i spłaty kredytu, terminy i sposób postawienia do dyspozycji kredytobiorcy środków pieniężnych, wysokość prowizji, jeżeli umowa ją przewiduje, warunki dokonywania zmian i rozwiązania umowy). Dodatkowo, w przypadku stosowania stopy

zmiennej konieczne jest określenie w umowie warunków zmiany stopy procentowej kredytu, a ponadto powiadamianie klientów o każdej zmianie stopy oprocentowania. Odrębny wymóg dotyczy powiadamiania dłużników z tytułu zabezpieczenia kredytu, jeżeli kredytobiorca opóźnia się z jego spłatą.

W drugim przypadku przepisy wskazują wymagane elementy umowy rachunku bankowego (tj. strony umowy, rodzaj rachunku, waluta rachunku, czas trwania umowy, wysokość oprocentowania i przesłanki dopuszczalności jego zmiany przez bank, terminy wypłaty, postawienia do dyspozycji lub kapitalizacji należnych odsetek, wysokość prowizji i opłat za czynności związane z wykonywaniem umowy oraz przesłanki i tryb ich zmiany przez bank, formy i zakres rozliczeń pieniężnych dokonywanych na polecenie posiadacza rachunku oraz terminy ich realizacji, przesłanki i tryb dokonywania zmian umowy, przesłanki i tryb rozwiązania umowy rachunku bankowego, zakres odpowiedzialności banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokość odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku, liczba dni przyjętych do obliczania odsetek).

3.1. Obowiązki informacyjne wynikające z ustaw konsumenckich

Dodatkowe wymogi informacyjne w przypadku umów zawieranych z konsumentami (czyli nie wszystkimi klientami) nakładają na banki tzw. ustawy konsumenckie, czyli ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o ochronie niektórych praw konsumenckich, a także ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Ustawa o kredycie konsumenckim – w ślad za unijną dyrektywą 2008/48/WE – precyzuje m.in. obowiązki informacyjne banków w przypadku zawierania **umów o kredyt konsumencki**. Z uwagi na specyfikę tego produktu (a ściślej rzecz biorąc – specyfikę klienta, do którego produkt jest adresowany) ustawa rozszerza zakres wymaganych elementów umowy o kredyt konsumencki w stosunku do wymogów ogólnych wynikających z prawa bankowego (wymagane informacje to: strony umowy, wysokość kredytu, zasady i terminy spłaty, roczna stopa oprocentowania kredytu i zadłużenia przeterminowanego oraz elementy całkowitego kosztu kredytu i warunki ich zmiany, sposób zabezpieczenia, informacje o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, o pozostałych kosztach, o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta, o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta, o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu, o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy). Ustawa ta

bardzo silnie akcentuje m.in. kwestie informowania o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania.

Ustawodawca w sposób szczególny chroni konsumentów zawierających z bankiem umowy poza lokalem banku, jak również korzystających z usług finansowych na odległość.

W przypadku **umów zawieranych poza lokalem banku** ustawa o ochronie niektórych praw konsumenckich wymaga m.in., by bank przed zawarciem umowy poinformował konsumenta pisemnie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy, a także wręczył konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu. Akcentowana jest także konieczność wręczenia konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Coraz bardziej powszechne **świadczenie usług finansowych na odległość** wymusiło na regulatorach rynkowych określenie norm chroniących konsumentów także w tym obszarze. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumenckich wymaga od banku, by przekazał konsumentowi (przy użyciu środka porozumiewania się na odległość) najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy informacje o: nazwie i siedzibie przedsiębiorcy (tj. banku), organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy i numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany; nazwie i siedzibie przedstawiciela na obszarze RP; istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu; cenie/wynagrodzeniu oraz zasadach ich zapłaty; ryzyku związanym z usługą finansową; kosztach oraz terminie i sposobie świadczenia usługi; prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy; dodatkowych kosztach ponoszonych przez konsumenta wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość; terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący; minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe; miejscu i sposobie składania reklamacji; możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy; istnieniu funduszu gwarancyjnego/innych systemów gwarancyjnych; języku stosowanym w relacjach przedsiębiorcy z konsumentem; prawie właściwym państwa, które stanowi podstawę stosunków przedsiębiorcy z konsumentem; sądzie właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy; pobieraniu od konsumenta oświadczenia o poddaniu się egzekucji. Dodatkowo, niezwłocznie po zawarciu umowy konieczne jest potwierdzenie konsumentowi na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta ww. informacji.

Kolejne wymogi informacyjne odnoszące się do specyfiki produktu lub formy świadczenia usług wiążą się ze sferą bankowości elektronicznej. Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych – w ślad za unijną dyrektywą 2007/64/WE – precyzuje wymogi odnoszące się do **umów o elektroniczny**

instrument płatniczy (EIP) oraz umów o usługi bankowości elektronicznej. Przede wszystkim przepisy określają wymagane elementy tych umów. W przypadku umowy:

- o elektroniczny instrument płatniczy są to: strony umowy; rodzaj udostępnianego elektronicznego instrumentu płatniczego i urzędzeń, z których może korzystać posiadacz, dokonując operacji przy użyciu tego instrumentu; rodzaje operacji, które można dokonywać przy użyciu EIP; terminy wykonywania przez wydawcę zleceń posiadacza; określenie ograniczeń w dokonywaniu operacji; terminy wykonywania przez posiadacza zobowiązań z tytułu operacji dokonanych przy użyciu EIP oraz z tytułu należnych wydawcy opłat i prowizji lub spłaty należności; rodzaj i wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmian; zasady rozliczeń z tytułu operacji w walutach obcych i stosowane kursy walut; zasady obliczania odsetek; zasady, tryb i terminy składania i rozpatrywania reklamacji; okres, na jaki została zawarta umowa i warunki jej przedłużania; sposób, termin i ważne powody wypowiedzenia warunków umowy przez wydawcę; sposób postępowania w przypadku utraty EIP,

- o usługi bankowości elektronicznej są to te same elementy, a ponadto zasady: elektronicznej identyfikacji posiadacza; postępowania posiadacza w związku ze zleceniem dokonywania operacji i korzystania z innych usług określonych w umowie.

Dodatkowo, bank, świadcząc usługi na podstawie umowy o usługi bankowości elektronicznej, obowiązany jest do: udostępniania posiadaczowi informacji o dokonanych operacjach i zrealizowanych rozliczeniach oraz pobranych opłatach i prowizjach, w terminach i w sposób określony w umowie; niezwłocznego poinformowania o odmowie lub braku możliwości wykonania zleczonej operacji z przyczyn niezależnych od banku.

3.2. Obowiązki informacyjne wynikające z MiFID

MiFID¹⁸, czyli pakiet unijnych regulacji dotyczących rynków instrumentów finansowych, precyzuje wymogi odnoszące się do przedsiębiorstw inwestycyjnych. Regulacje te dotyczą banków w przypadku oferowania przez nie klientom produktów z tych rynków (np. jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych). Głównym celem dyrektywy jest ochrona klientów; przedsiębiorstwa inwestycyjne zobowiązane są działać uczciwie, sprawiedliwie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętymi interesami klientów.

¹⁸ MiFID – Markets in Financial Instruments Directive (Dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych). Mianem tym określa się pakiet trzech aktów prawnych Unii Europejskiej: MiFID I (Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych, OJ L 145), MiFID II (Dyrektywa Komisji

MiFID I, czyli Dyrektywa 2004/39/WE z 21.04.2004 stanowi, że wszelkie informacje, w tym publikacje handlowe, kierowane przez przedsiębiorstwo inwestycyjne do klientów lub potencjalnych klientów powinny być rzetelne, niebudzące wątpliwości i niewprowadzające w błąd. Publikacje handlowe należy w sposób niebudzący wątpliwości oznaczyć jako publikacje handlowe.

Regulacja ta wymaga, by klientom lub potencjalnym klientom dostarczać kompleksowych informacji dotyczących: przedsiębiorstwa inwestycyjnego oraz usług przez nie świadczonych; instrumentów finansowych oraz proponowanych strategii inwestycyjnych; powinny one obejmować stosowne wytyczne oraz ostrzeżenia o ryzyku związanym z inwestycjami w takie instrumenty lub odnoszącym się do poszczególnych strategii inwestycyjnych; podmiotów realizujących zlecenia oraz kosztów i odnośnych opłat, skonstruowanych w taki sposób, aby klienci lub potencjalni klienci mogli zrozumieć charakter oraz ryzyko związane z usługą inwestycyjną oraz określonym rodzajem oferowanego instrumentu finansowego, a co za tym idzie, mogli podjąć świadome decyzje inwestycyjne. Informacje te należy przekazywać w ujednoliconym formacie.

Ponadto dyrektywa nakłada na przedsiębiorstwa inwestycyjne obowiązek dostarczania klientom sprawozdania w sprawie usług świadczonych klientowi (w miarę potrzeb, sprawozdania te obejmują koszty związane z transakcjami i usługami wykonywanymi w imieniu klienta).

MiFID II, czyli Dyrektywa 2006/73/WE z 10.08.2006 r konkretyzuje ogólne zapisy pierwszej dyrektywy. Określa też warunki przekazywania informacji na trwałym nośniku innym niż papier (art. 3). Odnosząc się do wymogu przedstawiania informacji rzetelnych, niebudzących wątpliwości i niewprowadzających w błąd, MiFID II precyzuje warunki, które muszą spełniać informacje, aby można je uznać za takie; a mianowicie:

1) są dokładne, nie podkreślają żadnych potencjalnych korzyści płynących z usługi inwestycyjnej lub instrumentu finansowego, o ile jednocześnie w sposób uczciwy i wyraźny nie wskazują wszelkich zagrożeń, jakie się z tym wiążą;

2006/73/WE z 10 sierpnia 2006 r. wprowadzająca środki wykonawcze do Dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy, OJ L 241) oraz Rozporządzenie Komisji (WE) nr 1287/2006 z 10 sierpnia 2006 r. wprowadzające środki wykonawcze do Dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do zobowiązań przedsiębiorstw inwestycyjnych w zakresie prowadzenia rejestrów, sprawozdań z transakcji, przejrzystości rynkowej, dopuszczenia instrumentów finansowych do obrotu oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy, OJ L 241. Szerzej: www.mifid.com.pl oraz http://ec.europa.eu/internal_market/securities/isd/mifid_en.htm.

2) są przedstawione w sposób, który jest odpowiedni i zrozumiały dla przeciętnego przedstawiciela grupy, do której są skierowane lub do której mogą dotrzeć;

3) nie ukrywa się w nich, nie umniejsza ani nie przedstawia w sposób niejasny istotnych elementów, stwierdzeń lub ostrzeżeń;

4) w przypadku gdy informacje zawierają porównania usług inwestycyjnych lub dodatkowych, instrumentów finansowych bądź osób świadczących takie usługi – porównanie musi być miarodajne i przedstawione w sposób rzetelny i zrównoważony; należy podać źródła informacji wykorzystanych do porównania; należy podać główne fakty i założenia wykorzystane przy dokonywaniu porównania;

5) w przypadku gdy w informacjach wskazuje się wyniki osiągnięte w przeszłości: a) wskazanie takie nie może być najwyraźniejszym elementem publikacji, b) informacje o wynikach muszą być właściwe i obejmować okres ostatnich 5 lat lub cały okres, w którym oferowano dany instrument finansowy, ustalano dany indeks lub świadczone daną usługę; informacje o wynikach muszą być oparte na pełnych okresach dwunastomiesięcznych, c) należy jasno określić okres referencyjny i źródło informacji, d) informacje muszą zawierać wyraźne ostrzeżenie, że dane odnoszą się do przeszłości i że wyniki w przeszłości nie stanowią pewnego wskaźnika na przyszłość, e) jeżeli wskazanie opiera się na kwotach nominowanych w walucie innej niż waluta państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę klient detaliczny lub potencjalny klient detaliczny, walutę taką należy podać wraz z ostrzeżeniem, że zyski inwestora mogą ulec zwiększeniu lub zmniejszeniu wskutek zmian kursu walutowego, f) jeżeli wskazanie opiera się na wynikach brutto, należy ujawnić, jak wpływają na ten wynik prowizje, opłaty i inne obciążenia;

6) w przypadku gdy informacje odnoszą się do przyszłych wyników, spełnione muszą być następujące warunki: a) informacje nie mogą opierać się na symulacji wyników w przeszłości ani do takiej symulacji się odwoływać, b) muszą opierać się na uzasadnionych założeniach wynikających z obiektywnych danych, c) jeżeli informacje takie opierają się na wynikach brutto, należy ujawnić, jak wpływają na te wyniki prowizje, opłaty i inne obciążenia, d) muszą zawierać wyraźne ostrzeżenie, że przedstawiane prognozy nie stanowią pewnego wskaźnika przyszłych wyników; jeżeli informacje odnoszą się do konkretnego przypadku opodatkowania, podaje się w nich wyraźnie, że opodatkowanie takie zależy od indywidualnej sytuacji klienta i może ulec zmianie w przyszłości;

7) w informacjach nie wykorzystuje się nazwy żadnej z właściwych władz w sposób, który wskazywałby lub sugerował, że takie władze zatwierdziły lub zaaprobowały produkty lub usługi przedsiębiorstwa inwestycyjnego.

Dyrektywa nakłada na firmy inwestycyjne obowiązek segmentacji klientów. W ślad za tym pojawia się wymóg poinformowania klienta o zaliczeniu do

kategorii klientów detalicznych, klientów branżowych czy też uprawnionych kontrahentów, a także obowiązek przekazania mu informacji o tym, czy przysługuje mu prawo do złożenia wniosku o zmianę tak wyznaczonej kategorii oraz o tym, czy wiąże się to z obniżeniem poziomu ochrony.

Sprecyzowano ponadto ogólne wymogi dotyczące informacji dla klientów: wymagane jest przekazanie z odpowiednim wyprzedzeniem warunków umowy, a informacje zawarte w publikacjach handlowych muszą być zgodne z informacjami, które przedsiębiorstwo przedstawia klientom w trakcie świadczenia usług inwestycyjnych lub dodatkowych. Szczegółowe wymogi informacyjne dotyczą:

- informacji na temat przedsiębiorstwa inwestycyjnego i jego usług dla klientów detalicznych i potencjalnych klientów detalicznych (uszczegółowienie art. 19, ust. 3, tiret pierwsze dyrektywy 2004/39/WE);
- informacji o instrumentach finansowych (uszczegółowienie art. 19, ust. 3, tiret drugie dyrektywy 2004/39/WE);
- informacji dotyczących zabezpieczenia instrumentów finansowych lub funduszy klienta (uszczegółowienie art. 19, ust. 3, tiret pierwsze dyrektywy 2004/39/WE);
- informacji o kosztach i powiązanych opłatach (uszczegółowienie art. 19, ust. 3, tiret czwarte dyrektywy 2004/39/WE);
- informacji o polityce realizacji zleceń: obowiązek przekazania klientom detalicznym informacji na temat stosowanej polityki realizacji zleceń (z odpowiednim wyprzedzeniem w stosunku do rozpoczęcia świadczenia usługi).

Podkreśla się, że MiFID ma zwiększyć konkurencję na rynku usług inwestycyjnych, przejrzystość działania firm inwestycyjnych, procesów obsługi klientów oraz zapewnić zgodność transakcji ze zleceniami złożonymi przez klientów.

PODSUMOWANIE

Zapewnienie klientom przez bank informacji jest konieczne dla świadomego kształtowania zachowań konsumpcyjnych. Jest to także nieodzowne dla tworzenia partnerskich relacji banku z klientami i budowania lojalności klientów.

Niegdyś banki określano mianem „instytucji zaufania publicznego”, podkreślając, że zaufanie owo jest niezbędne dla ich funkcjonowania – operują one wszak cudzymi pieniędzmi. Obecnie coraz częściej wskazuje się jednak, że owa szlachetna wizja została już wytarta ze świadomości społecznej, a banki utraciły swą reputację i wiarygodność¹⁹. Konieczne jest zatem odbudowanie utraconego

¹⁹ L. Dziawgo, *Status instytucji zaufania publicznego we współczesnej bankowości: pomiędzy Partnership Banking a Killer Banking?*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2009, nr 548, Ekonomiczne Problemy Usług, nr 38, s. 125.

zaufania i szacunku. Jednym z najważniejszych filarów budowania odpowiedzialnych relacji z klientami jest wyposażenie ich przez bank w uczciwe, rzetelne, przejrzyste... i zrozumiałe dla odbiorców informacje.

Monika Marcinkowska

BANK CLIENTS' PROTECTION BY INFORMATION

(Summary)

The paper describes the idea of clients' protection by information and presents requirements regarding the information delivered to bank clients and disclosed publicly. As consumers usually don't have enough professional knowledge, experience and skills to adequately assess financial products offered by banks, the state enforces regulation requiring from banks delivering certain information allowing for such assessment. The paper discusses three groups of such requirements: resulting from banking regulations, included in consumer protection acts and from EU Markets in Financial Instruments Directives (MiFID).