Partner

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Rzecznik finansowy aktywnie chroni konsumentów usług bankowych

DR DARIUSZ KOWALSKI

zastępca dyrektora Departamentu Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego

Nowe usługi finansowe, w których wykorzystywane są technologie oparte na sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym, generują ryzyka mogące zmaterializować się w sporze konsumenta z instytucją finansową

Dlatego tak ważne jest zrównoważenie praw konsumentów i instytucji finansowych. Równowaga ta przyczynia się do wzrostu zaufania do sektora, co jest korzystne dla całej gospodarki.

Podmiotem, który przyczynia się do jej osiągnięcia, jest Rzecznik Finansowy. Instytucja funkcjonuje od 2015 r. (będąc kontynuatorem rzecznika ubezpieczonych) jako państwowa osoba prawna. Jej pomoc ma charakter indywidualny, w odróżnieniu od uprawnień prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów związanych z ochroną zbiorowych interesów konsumentów i nie pokrywa się z działalnością nadzorczą Komisji Nadzoru Finansowego. Rzecznik Finansowy pełni unikalną rolę w systemie organów ochrony prawa.

Nieautoryzowane transakcje płatnicze

Indywidualny charakter pomocy Rzecznika Finansowego najlepiej widać z perspektywy konkretnych działań. Dobrym przykładem może być sprawa seniora z Lublińca. W wyniku działań przestępczych osób trzecich, na skutek wprowadzenia klienta banku w błąd, doszło do zawarcia na jego dane dwóch pożyczek z wykorzystaniem bankowości elektronicznej. Kwoty pożyczek – ponad 40 tys. zł – zostały wpłacone na rachunek klienta w momencie, w którym kontrolę nad nim w systemie bankowości elektronicznej sprawował już oszust. Klient padł ofiarą profesjonalnie przygotowanego przestępstwa, którego celem było najpierw pozyskanie danych uwierzytelniających (login, hasło), ich wykorzystanie do zawarcia umów pożyczek, a następnie do udostępnienia kwoty pożyczek osobom nieuprawnionym.

Klient niezwłocznie złożył w banku reklamację oraz zawiadomił organy ścigania o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę. Od początku wskazywał, że nigdy nie wyrażał zgody na zawarcie umów pożyczek. Bank jednak nie uznawał reklamacji, wskazując, że umowy pożyczki zawarto zgodnie z wymogami ustawowymi oraz bankowymi, wobec czego klient powinien spłacać zaciągnięte zobowiązania. Rzecznik Finansowy zdecydował się przystąpić do toczącego się postępowania po stronie klienta i przedstawić argumentację odnośnie do bezzasadności roszczeń banku.

Rzecznik Finansowy podkreślał, że sytuacja na rynku usług płatniczych wymaga zmiany praktyk. Skala ataków oszukańczych powoduje konieczność wdrażania przez dostawców usług płatniczych dodatkowych zabezpieczeń klientów. W odniesieniu do sprawy, do której Rzecznik przystąpił, ale i w przypadku większości klientów, którzy zwracają się z analogicznymi skargami, wystarczyłoby, aby dostawcy usług płatniczych, przede wszystkim banki, potwierdzali dodatkowo, np. telefonicznie, chęć zawarcia umowy o kredyt (po złożeniu wniosku online w bankowości elektronicznej) przez posiadacza rachunku, szczególnie jeśli jest to pierwsza tego typu umowa zawierana w taki sposób. W opinii Rzecznika Finansowego znacząco zredukowałoby to liczbę spornych sytuacji i uchroniłoby słabszą stronę stosunków prawnych, czyli konsumentów, przed nadużyciami.

ŹRÓDŁO: RZECZNIK FINANSOWY

W opisywanej sprawie sąd pierwszej instancji przychylił się do stanowiska Rzecznika. Bank nie podjął jeszcze decyzji, czy będzie próbował apelować.

Innym przykładem ochrony Rzecznika w sporach związanych z wyłudzeniami środków, jest sprawa, w której oszuści, podszywając się pod klientkę, zaciągnęli na jej dane pożyczkę w wysokości prawie 22 tys. zł, a następnie bez jej wiedzy i zgody przewalutowali i przelali te środki z jej rachunku bankowego. Sąd Rejonowy Katowice-Zachód, w wyniku działań podjętych przez Rzecznika Finansowego polegających na wytoczeniu na rzecz klientki seniorki powództwa przeciwko bankowi, postanowił udzielić zabezpieczenia roszczeń poprzez wstrzymanie dokonywania spłat rat pożyczki oraz zakazanie bankowi przekazywania do Biura Informacji Kredytowej informacji o niedokonywaniu przez klientkę spłat rat pożyczki. Zabezpieczenie obowiązuje do czasu uprawomocnienia się wyroku.

Wnioski systemowe

Z opisanych spraw można wyciągnąć co najmniej kilka wniosków.

Po pierwsze, rozwój nowych technologii w usługach finansowych stwarza istotną dysproporcję wiedzy w relacjach pomiędzy instytucjami finansowymi a konsumentami. Obszary szczególnie istotne w tym aspekcie to wyłudzenia finansowe np. poprzez nieautoryzowane transakcje czy oszukańcze produkty inwestycyjne. Aby zniwelować tę dysproporcję ważne jest, aby klienci dysponowali profesjonalnym wsparciem – przede wszystkim prawnym, ale także edukacyjnym – jakie oferuje Biuro Rzecznika Finansowego.

Po drugie, mimo że pomoc Rzecznika Finansowego ma charakter indywidualny, chroniąc klientów może opierać się on na doświadczeniach i obserwacjach systemowych. Dostrzeżenie systemowych nieprawidłowości daje mu też narzędzia do oddziaływania na rynek finansowy, z których wymienić należy występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej oraz wydawanie rekomendacji dla podmiotów rynku finansowego, zawierających dobre praktyki ochrony klientów.

Po trzecie, specyfika produktów finansowych, w tym ich skomplikowanie i skala oddziaływania, wymaga daleko idącej specjalizacji i zróżnicowania w stosunku do standardowej ochrony prawnej konsumentów.