

Iwona D. Czechowska^{*}

SPOŁECZNE ASPEKTY DZIAŁAŃ NA RYNKU BANKOWYM W KONTEKŚCIE ZAGROŻEŃ INTERESÓW KONSUMENTÓW

1. WSTĘP

Florian Znaniecki wspólnie z Wiliame Thomasem – twórcy koncepcji „współczynnika humanistycznego” zauważyli, że wszystkie fakty społeczne, w przeciwieństwie do przyrodniczych dotyczą jakichś ludzi, są związane z życiowymi doświadczeniami jakichś jednostek lub zbiorowości, są postrzegane, doznawane, interpretowane i oceniane. Mają „współczynnik humanistyczny” [Sztompka, 2012]. W kontekście realizowanego tematu podmiotem badań, grupą społeczną są konsumenci a przedmiot badań dotyczy usług bankowych, analizowanych z perspektywy konsumentów. Współczynnik humanistyczny będzie oznaczał w tym opracowaniu relacje między konsumentami a profesjonalnymi usługodawcami, którymi są banki, takie powiązania, które wykazują troskę o człowieka, jego potrzeby i dobro [Dubisz, 2008]. Celem pracy jest ukazanie na podstawie literatury przedmiotu związku między społecznym charakterem działań, przedsiębiorczością społeczną a bankowością oraz ustalenie zagrożeń interesów konsumentów i sposobów ich ograniczania traktowanych jako humanistyczny element działań bankowych. Rozważaniom towarzyszy hipoteza, że jednym z obszarów ochrony konsumenta jest system ochrony zbiorowych interesów ekonomicznych w ramach którego występuje system ochrony konsumenta na rynku usług bankowych. Elementem tego systemu jest UOKiK, instytucja administracji publicznej, zajmując się polityką ochrony konsumenta, która prowadzi postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogą zakończyć się nakazem zaniechania kwestionowanych działań, wpisaniem ich do rejestru a także nałożeniem kary pieniężnej. Pomimo systematycznych kontroli i powszechnego dostępu do rejestru klauzul abuzywnych wciąż widoczne są uchybienia w relacjach między konsumentami i bankami wykazującymi zainteresowanie społecznym aspektem działań. Pod-

^{*} Dr hab., prof. nadzw. Uniwersytetu Łódzkiego, Instytut Finansów, Zakład Bankowości Centralnej i Pośrednictwa Finansowego.

sumowując, w tym opracowaniu społeczny aspekt działań na rynku bankowym będzie rozumiany jako aktywność na rzecz ochrony interesów ekonomicznych konsumentów tego rynku, którą przejawia UOKiK.

Tak sformułowany cel i hipoteza wymaga wyjaśnienia pojęć i wskazania współzależności, a także przeprowadzenia oceny *status quo*.

2. SPOŁECZNY CHARAKTER PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I BANKOWOŚĆ SPOŁECZNA

Spółczeństwo jest przedmiotem zainteresowania różnych dyscyplin naukowych, takich jak prawo, ekonomia, nauka o zarządzaniu, finanse czy bankowość. Każda z tych dziedzin w różny sposób uwzględnia społeczny wymiar w swoich badaniach. Ze względu na cel niniejszej publikacji wydaje się zasadne przedstawienie, jako punktu wyjścia podejścia definicyjnego do „społczeństwa” po to, aby w jego dalszej części móc wyjaśnić społeczny charakter przedsiębiorczości i społeczny charakter przemian w bankowości.

Prezentacja powyższych pojęć zostanie wyjaśniona poprzez odwołanie się do socjologii, nauki o zjawiskach zachodzących między ludźmi, nauki o społeczeństwie, w ramach, której określenie „społeczny” jest wykorzystywane bardzo często. W podręczniku do socjologii podaje się, że społeczeństwo powszechnie jest pojmowane, jako „zbiorowość ludzi w ramach pewnego państwa”. Natomiast w ujęciu naukowym, socjologicznym społeczeństwo jest definiowane jako pewien rodzaj rzeczywistości, która manifestuje się w różny sposób w zbiorowościach o różnej skali, od państwa po wspólnotę lokalną, warstwę społeczną, partię polityczną czy rodzinę. Społeczeństwo stanowią także korporacje międzynarodowe, wspólnoty regionalne czy wreszcie społeczeństwo może być ujmowane w ujęciu globalnym [Sztompka, 2012]. W takim podejściu do definiowania społeczeństwa brany jest pod uwagę aspekt wielości jednostek czy populacji. Według Sztompki ważne jest, że między poszczególnymi jednostkami występują powiązania, zależności, relacje, które łączą ludzi w całość, niebędącą jedynie prostą sumą, ale zintegrowanym i funkcjonującym organizmem społecznym. Z określeniem społeczny łączy się kategoria system społeczny, odnosząca się do uczestniczących w nim osób, wypełniających określone pozycje społeczne lub pełniące związane z nim określone role. W ramach systemu społecznego można wyodrębnić strukturę, czyli sieć relacji, niezależnie od tego, kogo wiążą, czy w jakich zbiorowościach występują. Dla funkcjonowania struktury, stanowiącej abstrakcyjny element pojmowania społeczeństwa ważna jest aktywność jej uczestników, czyli działania ludzkie i ich konsekwencje, które są uwarunkowane kulturą, w postaci zbioru znaczeń, symboli, wzorów, reguł, norm, wartości decydujących o indywidualnej tożsamości. Dla określania tych pojęć ważna jest także zmienność systemu społecznego, czego wyrazem jest ewolucja, rozwój,

wzrost, różnicowanie, komplikowanie struktur i funkcji [Sztompka, 2012]. Społeczeństwo może być definiowane w różny sposób, uwzględniający różne perspektywy [Sztompka, 2012]:

- w ujęciu demograficznym, jako populacja, zbiór jednostek,
- w ujęciu grupowym, jako zintegrowane całości składające się z jednostek,
- w ujęciu systemowym, jako spójne zbiorowości,
- w ujęciu strukturalnym, jako sieć relacji międzyludzkich,
- w ujęciu aktywistycznym, interakcjonistycznym – zespół zorientowanych działań,
- w ujęciu kulturalistycznym, jako poddające się wpływowi symboli,
- w ujęciu zdarzeniowym, jako zmienne, modyfikujące się zbiory jednostek.

Nawiązując, możliwie najpełniej, do różnych wymiarów, czy ujęć społeczeństwa można zaakceptować definicję, którą podaje Sztompka, przyjmując że jest to aktywność w ramach międzyludzkich relacji w nieustannym procesie zmian inaczej suma zdarzeń w przestrzeni międzyludzkiej [Sztompka, 2012]. Ze społeczeństwem łączy się określenie „społeczny” które zostało opisane w słowniku języka polskiego, jako [Dubisz, 2008]:

- odnoszący się do społeczeństwa lub jego części, powstający w społeczeństwie, związany ze społeczeństwem,
- utworzony, nagromadzony przez społeczeństwo w procesie produkcji, zorganizowany wspólnymi siłami, będący własnością ogółu obywateli,
- przeznaczony dla i do obsługiwanego społeczeństwa,
- pracujący honorowo bez wynagrodzenia,
- utworzony, zorganizowany samodzielnie przez społeczeństwo lub grupę bez udziału państwa.

Przymiotnik społeczny kojarzony jest także z kapitałem. Kapitał ludzki („czynnik ludzki” *human factor*) [Sztompka, 2012] rozumiany jest jako poziom zgromadzonej wiedzy, kompetencje i umiejętności pojedynczych ludzi, mentalność i postawy. Natomiast kapitał społeczny to określenie z pogranicza ekonomii i socjologii, ponieważ oznacza kapitał będący elementem procesu produkcji i funkcjonowania w zorganizowanym społeczeństwie, którego wartość opiera się na wzajemnych relacjach społecznych i zaufaniu jednostek, powodujących osiągnięcie większych korzyści, biorąc pod uwagę ekonomiczną i społeczną perspektywę. Pojęcie kapitału społecznego jest przedmiotem szczególnego zainteresowania wśród socjologów, ale jest także obecne w teorii zarządzania czy ekonomii, w ramach której jest analizowane w kontekście wpływu na rozwój gospodarki [Sierocińska, 2011]. Kapitał społeczny jest tłumaczony także jako (...) *zaufanie, powiązanie, podzielenie wartości i zachowań, sieci, kooperacje, wzajemne zobowiązania oraz osiąganie wspólnych korzyści, które zwiększają wartość niematerialnych zasobów* [Vilanova and Josa, 2003].

Termin kapitał społeczny traktowany jako sieć relacji, został wprowadzony do literatury socjologicznej przez Pierre'a Bourdieu i Jamesa Colemana, którzy są autorami różnych szkół rozumienia i definiowania tego pojęcia. Bourdieu akcentował w opisywaniu kapitału społecznego perspektywę indywidualistyczną, to znaczy rodzinę, przyjaciół, towarzystwo i środowisko jednostki [Bourdieu, 1986]. A Coleman przyjął perspektywę kolektywistyczną i w tym ujęciu kapitału społecznego eksponował struktury społeczne, wspierające działania między jednostkami czy społecznościami, interesowała go aktywność obywatelska [1990]. Popularyzatorem kapitału społecznego był także socjolog Robert Putnam, który zwracał uwagę na takie cechy organizacji społeczeństwa, jak zaufanie, normy i powiązania, zwiększające sprawność społeczeństwa, poprzez skoordynowane działania. Kapitał społeczny powoduje obniżanie kosztów transakcyjnych, ochrony transakcji, ponieważ nie trzeba sprawdzać informacji z zaufanych źródeł a powiązania (sieci społeczne) umożliwiają dostęp do wiedzy, usług. Ten autor eksponował różnice między kapitałem społecznym wiążącym i pomostowym. Zgodnie z jego podejściem kapitał wiążący występował w relacjach między członkami jednej grupy społecznej, natomiast kapitał pomostowy odnosi się do relacji między osobami indywidualnymi lub grupami osób należącymi do różnych grup społecznych [Putnam, 1993]. W XXI w. dokonuje się ekspansja koncepcji kapitału społecznego przy okazji rozwoju technologii komunikacyjnych a zwłaszcza Internetu, co znajduje wyraz w rosnącej popularności portali społecznościowych, także portali o charakterze finansowym.

Określenie społeczny towarzyszy również aktywności przedsiębiorców. Przedsiębiorczość społeczna budzi coraz większe zainteresowanie zarówno wśród praktyków jak i teoretyków. Na popularność przedsiębiorczości społecznej na świecie, jako nowej tendencji tworzenia wartości społecznych zwraca uwagę np. Mair, Robinson i Hockerts czy Kramer 2005 [cyt. za: Praszkie, Nowak, 2012]. O coraz większym zainteresowaniu przedsiębiorczością społeczną świadczy występowanie wielu definicji, stworzonych przez przedstawicieli różnych dziedzin: psychologii, socjologii, ekonomii czy finansów, kładących nacisk na jej różne aspekty czy wymiary. Przedsiębiorczość społeczna jest definiowana np. jako: nienastawione na zysk inicjatywy na rzecz poszukiwania alternatywnych strategii finansowania, lub jako taki system zarządzania, który tworzy wartości społeczne, lub też jako społecznie odpowiedzialna praktyka firm komercyjnych zaangażowanych we współpracę z innymi sektorami czy także jako koncepcja służąca rozwiązywaniu problemów społecznych i wprowadzaniu zmian [Praszkie, Nowak, 2012]. Może być również rozumiana jako działalność zajmująca się problemami społecznymi polegająca na zastępowaniu starych, nieskutecznych rozwiązań nowymi. W większości definicji podkreśla się innowacyjny charakter tego typu działań i uważa, że przedsiębiorcy społeczni są agentami zmian, czego wyrazem jest [Praszkie, Nowak, 2012]:

- podejmowanie misji związanej z tworzeniem i pielęgnowaniem wartości społecznych,
- rozpoznawanie i bezustanne wykorzystywanie nowych okazji w celu realizacji misji,
- angażowanie się w proces stałej innowacji, adaptacji i uczenia się,
- okazywanie poczucia odpowiedzialności za rezultaty wobec beneficjentów,
- rozwiązywanie problemów w kreatywny i etyczny sposób.

Po za tym bardzo ważną cechą przedsiębiorców społecznych jest nie tylko wizjonerstwo, ale także pragmatyzm.

Powyższy przegląd definicji i podejść do wyjaśnienia społecznego aspektu działalności stanowi podstawę do przedstawienia zmian społecznych w sektorze bankowym.

Bankowość, zarówno jako dziedzina nauki, jak i obszar aktywności podlega nieustannym zmianom, o różnym charakterze. Oprócz dynamicznych zmian technologicznych w XXI w. w okresie braku stabilności w gospodarce i na rynkach finansowych coraz większego znaczenia nabierają zmiany mające wymiar społeczny. Niejednokrotnie zwraca się uwagę, że banki powinny realizować nie tylko cele postawione przez właścicieli, ale także przez różnych interesariuszy, m. in. klientów, wśród których znaczącą grupę stanowią konsumenci. Społeczny sens działalności bankowej jest coraz częściej eksponowany zarówno w teorii jak i praktyce. Podstawy teoretyczne społecznego wymiaru działalności bankowej łączą się z koncepcją zrównoważonego rozwoju społecznego, społecznej odpowiedzialności biznesu [Commission of the European Communities] czy ekonomią społeczną. W literaturze przedmiotu [Weber, Remer, 2011; Benedikter, 2012] można odnaleźć różne podejścia do definiowania społecznego sensu bankowości, podkreślające takie jego aspekty jak:

- *Realizowanie celu społecznego*, którym jest:
 - dążenie do dobrobytu społecznego, uwzględniającego oczekiwania interesariuszy,
 - tworzenie wartości dla różnych grup społecznych,
 - wzmacnianie rynkowej pozycji konsumenta,
 - inwestowanie w społeczność,
 - wspieranie społecznych, środowiskowych programów etycznych,
 - stwarzanie możliwości finansowych osobom w niekorzystnej sytuacji (mikrokredyty),
 - kształtowanie postaw, świadomości i kultury,
 - finansowanie działalności charytatywnej klientów.
- *Uwzględnianie zasad*:
 - wzajemności, partnerstwa, wspólnego zaangażowania (relacje oparte na dialogu),
 - zaufania, dbałości o dobrą opinię społeczną klientów,

- odpowiedzialności (realizacja inwestycji nie spekulacyjnych ale etycznych, pozytywnie wpływających na środowisko),
- przejrzystości (jawność celów lokowania depozytów),
- zrównoważonego rozwoju (rozwoju społecznego, dbałości o środowisko naturalne, realizacja małych projektów).

- *Funkcjonowanie w formie:*

- organizacji, która łączy podmioty biorące udział w procesie gospodarczym, z czego wynikają grupowe aspekty działań po stronie pp i pd, co może determinować jej charakter społeczny, odnoszący się do aspektów działań grupowych [Adamczyk, 2009]. Organizacja umiejscowiona jest w społeczności lokalnej i realizuje wobec tej społeczności określone obowiązki, adresuje produkty do określonych grup inwestorów i kredytobiorców. Natomiast powiązania bezpośrednie występują w momencie realizacji usług bankowych w Internecie za pomocą społecznych mediów.

3. ZAGROŻENIA INTERESU KONSUMENTA NA RYNKU USŁUG BANKOWYCH I JEGO OCHRONA W RAMACH DZIAŁALNOŚCI PREZESA UOKIK

Mając na uwadze treści zawarte w propozycji ustawy o przedsiębiorstwie społecznym z 2012 r. bank nie można uznać za tego typu przedsiębiorstwo, ponieważ taki status może uzyskać jedynie mały lub średni przedsiębiorca, którego działalność ma na celu zawodową reintegrację osób bezrobotnych i niepełnosprawnych, która jest prowadzona wyłącznie w zakresie pomocy społecznej, opieki nad dziećmi, prowadzenia przedszkoli niepublicznych, bibliotek i instytucji kultury, ochrony zdrowia publicznego, wsparcia osób niepełnosprawnych. Chociaż w świetle propozycji tej regulacji banki nie są przedsiębiorstwami społecznymi przeprowadzone wyżej rozważania prowadzą do wniosku, że widoczne są społeczne przemiany wobec ich relacji ze szczególną grupą klientów – konsumentami. Powyższe przemiany można także określić, jako mające charakter humanistyczny, oznaczające określoną postawę intelektualną i moralną, wyrażającą się troską o potrzeby, godność i rozwój człowieka [Kopaliński, 2007]. Przykładem takich przemian jest odniesienie do zagrożeń interesu konsumenta, który jest słabszą stroną w relacjach z profesjonalnym usługodawcą z powodów ekonomicznych, organizacyjnych, informacyjnych, czy prawnych, technicznych czy czasowych i którego należałoby chronić.

Pojęcie interes konsumenta oznacza według Ewy Kieźel, autorki książki, która w tytule zawiera sformułowanie *ochrona interesów konsumentów (...) przedsięwzięcie przynoszące pożytek lub korzyść konsumentowi, ewentualnie działanie dla dobra konsumenta* [Kieźel, 2007]. Zgodne z interesem konsumenta jest to, co powoduje poprawę jego warunków życia, także w ujęciu ekonomicznym. Niezgodne z interesem konsumenta jest to, co zagraża jego dobrobytowi,

zdrowiu, życiu, także w perspektywie przyszłych pokoleń. Natomiast zagrożenie interesów konsumenta może dotyczyć kilku sfer: aksjologicznej, jakościowej, gospodarczej i ekonomicznej. Sfera aksjologiczna obejmuje: kreacje nadmiernych czy złych potrzeb, także potrzeb restytucyjnych. Sfera jakościowa obejmuje wady ukryte towaru, wady prawne czy zawartość szkodliwych składników. Sfera gospodarcza łączy się ze stratami konsumenta z powodu niegospodarności związanej ze stylem życia, nawykami, czy brakiem planowania. Natomiast sfera ekonomiczna dotyczy zagrożeń związanych z zakupem usług na przykład o zawyżonej cenie [Zajac, 1998].

Występujące wśród praw konsumenta prawo do ochrony interesów ekonomicznych, oznacza zapewnienie ochrony konsumenta przed nadużywaniem silniejszej pozycji sprzedawcy czy usługodawcy. Przedsiębiorcy mogą naruszyć interesy ekonomiczne konsumentów przez stosowanie praktyk rynkowych nieuczciwej konkurencji, narzucanie niekorzystnych warunków umowy, stosowanie nadmiernie wygórowanych cen i innych nierzetelnych praktyk handlowych [Kieźel, 2007]. Pojęcie naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów oznacza zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i uniemożliwienie konsumentom dokonywania transakcji handlowych z przedsiębiorstwami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, co wyraża się w m. in. abstrakcyjnie pojmowanym prawie do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w relacjach z przedsiębiorcą [UOKiK, 2010]. W ramach interesów ekonomicznych można wyróżnić również dążenie do lepszej jakości życia a także ochrony środowiska.

Biorąc pod uwagę przemiany na rynku usług bankowych uwzględniające interes konsumenta ważne jest także jego prawo do informacji i edukacji konsumenckiej, oznaczające, że powinien mieć realną możliwość dokonywania świadomego wyboru, co daje mu rzetelna informacja o cenach i cechach produktu i metodach ich użytkowania. Z punktu widzenia ochrony interesów konsumenta istotne jest także prawo dostępu do efektywnego systemu dochodzenia roszczeń. Te m. in. prawa są eksponowane w ramach konsumeryzmu, działań podejmowanych przez różne instytucje na rzecz konsumenta. Dążenie do realizacji tych praw jest celem realizowanym w polityce konsumenckiej Unii Europejskiej [Komisja Europejska, 2007] i priorytetowym zadaniem polityki konsumenckiej w Polsce [UOKiK, 2010]. Konsument, jako słabsza strona w relacjach z bankiem jest chroniony w ramach systemu m. in. poprzez regulacje prawne, zawierające mechanizmy, środki i instrumenty. Regulacje w Polsce, których celem jest ochrona niektórych praw konsumentów na rynku bankowym zawarte są w następujących aktach normatywnych:

– *Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy o kredycie konsumenckim,*

- Ustawa z dnia 1 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
- Ustawa z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o zmianie Ustawy k.p.c. w art. 1154 do art. 1217,
- Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym,
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
- Ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym,
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. k.p.c.,
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. k.c.,
- Regulamin Organizacji i Działania Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich, załącznik do Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich,
- Rozporządzenie RM z dnia 19 lipca 2000 r. w sprawie wzoru rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W ramach systemu ochrony konsumenta znajdują się także różne instytucje, wśród nich Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na czele z Prezesem, centralnym organem administracji państwowej, do którego kompetencji należy polityka ochrony konsumentów. Realizacja tej funkcji oznacza: prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogą zakończyć się nakazem zaniechania kwestionowanych działań, a także nałożeniem kary pieniężnej, przy czym maksymalna wysokość kary nie może przekroczyć 10% przychodów przedsiębiorcy w roku poprzedzającym wydanie tej decyzji¹. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w k.p.c.² Do obowiązków Prezesa należy także podejmowanie działań zmierzających do wyeliminowania z obrotu prawnego niedozwolonych postanowień umownych, kształtujących interesy konsumentów w sposób sprzeczny z prawem

¹ Art. 24 ust. 2 pkt. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, DzU 2007, nr 50, poz 331 z póź. zm.

² Art. 24 ust. 2 pkt. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r., op. cit., art. 479⁴⁵ k.p.c.

lub dobrymi obyczajami. Głównym narzędziem wykorzystywanym w tym przypadku są kontrole wzorców umownych i ich analiza pod kątem klauzul niedozwolonych³. Konsumenci nie mają możliwości negocjowania proponowanych przez banki umów, wobec tego istnieje niebezpieczeństwo, że znajdą się w nich postanowienia, które nie będą dla nich korzystne i które będą stanowić nie tylko zagrożenie dla ich interesów, ale ich rażące naruszenie, ponieważ kształtują prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Jeżeli umowa zawiera niedozwolone postanowienia to zgodnie z definicją określoną w kodeksie cywilnym⁴ takie klauzule (abuzywne) nie wiążą z mocy prawa. Prezes UOKiK (PUKiK) podejmuje decyzje w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oceniające postępowanie określonych przedsiębiorców, także bankowych. W okresie 2003 do 2012 podjął decyzje stwierdzające naruszenie powyższych praktyk w przypadku 121 przedsiębiorców z sektora usług finansowych, z czego 59 dotyczyło banków w formie spółek akcyjnych, na które nałożono obowiązek wykonania zobowiązania polegający na odstąpieniu od stosowania wskazanych praktyk. W badanym okresie PUKiK nałożył także kary pieniężne na 45 podmiotów z sektora finansowego, z czego 22 dotyczyło banków w formie spółek akcyjnych.

Zaangażowanie UOKiK w badanie sektora bankowego i wskazywanie praktyk naruszania zbiorowych interesów konsumentów w okresie 2003–2004 znalazło wyraz w sześciu raportach:

1. *Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców zawierających umowy o korzystanie z kart płatniczych* (08.2005).

2. *Raport z kontroli wzorców umownych i reklam kredytów przedświadczeniowych stosowanych przez banki i skoki* (12.2006).

3. *Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych w umowach rachunków bankowych* (02.2008).

4. *Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych w umowach kredytów hipotecznych* (05.2008).

5. *Raport dotyczący spreadów* (09.2009).

6. *Raport z kontroli wzorców umów o karty płatnicze* (11.2010).

Głównym celem przeprowadzonych analiz w sektorze bankowym było wykrycie nieprawidłowości i wyeliminowanie z obrotu niekorzystnych dla konsumentów postanowień, niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa. Ponadto badanie wzorców umów miało sygnalizować opinii publicznej występowanie konsumenta w relacjach z bankami jako słabszej strony umowy. W trakcie kontroli ustalono, że w oferowanych przez banki konsumentom wzorcach umów

³ http://www.uokik.gov.pl/kompetencje_prezesa_uokik.php [dostęp: 10.12.2012].

⁴ W art. 385 k.c. zawarto przykładowy katalog kryteriów, na podstawie których można ocenić, czy dana klauzula jest niedozwolona. Niedozwolonymi są np. klauzule wyłączające (lub ograniczające) odpowiedzialność za szkody na osobie albo za brak wykonania lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

zawarte były liczne postanowienia umowne, których treść w sposób rażąco narusza interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Zakwestionowano niezasadne klauzule, rozszerzające uprawnienia banku, w postaci przerzucenia odpowiedzialności za niektóre okoliczności na klienta banku oraz w sposób nieprecyzyjny i nieprzejrzysty określające prawa i obowiązki konsumentów, które umożliwiały bankom dowolną interpretację postanowień umownych⁵.

4. PODSUMOWANIE

W opracowaniu dokonano przeglądu i krótkiej charakterystyki społecznych aspektów działań na rynku usług bankowych, w szerszym kontekście działań społecznych. Celem opracowania było ukazanie związku między społecznym charakterem działań, przedsiębiorczością społeczną a bankowością oraz ustalenie zagrożeń interesów konsumentów i sposobów ich ograniczania traktowanych jako humanistyczny element bankowości. Ponadto zweryfikowano hipotezę, że jednym z obszarów ochrony konsumenta jest system ochrony zbiorowych interesów ekonomicznych w ramach którego występuje system ochrony konsumenta na rynku usług bankowych do którego należy m. in. UOKiK. Przedstawiona w opracowaniu instytucja UOKiK, zajmująca się m. in. ochroną zbiorowych interesów ekonomicznych konsumentów na rynku bankowym jest użyteczna w obszarach pełnionych funkcji. Rejestr klauzul abuzywnych prowadzony przez UOKiK można uznać za istotne narzędzie wspierające tę ochronę, dające możliwość uzyskiwania natychmiastowych odpowiedzi oceniających postanowienia umowne pod kątem zgodności z regulacjami prawnymi i dobrymi obyczajami. Na podstawie przeprowadzanych rozważań oraz obserwacji nasuwa się konkluzja, że pomimo systematycznych kontroli i dostępności rejestru klauzul abuzywnych wciąż widoczne są uchybienia w relacjach między konsumentami i wykazującymi zainteresowanie społecznym aspektem działań bankami, chociaż należy uznać za pozytywne zjawisko, że banki deklarowały chęć współpracy i wprowadzenia zmian we wzorcach umownych poprzez usunięcie, modyfikację czy też doprecyzowanie postanowień, naruszających zbiorowe interesy konsumentów bankowych. Można zatem stwierdzić, że dotychczasowa ochrona zbiorowych interesów ekonomicznych konsumentów staje się coraz bardziej skuteczna, co powoduje ograniczanie skutków zagrożeń, wyrównując nierównowagę na rynku. W przyszłości, dla lepszego realizowania i osiągania społecznych celów, ważna jest zgodnie z kolektywistycznym ujęciem kapitału społecznego Jamesa Colemana, kooperacja różnych uczestników rynku, powiązanych lojalnością i solidarnością [Sztompka 2012]. Zgodnie z perspektywą ekonomiczną, silniejsza strona transakcji rynkowych, odpowiedzialni inwestorzy powinni kie-

⁵ Na podstawie podsumowań z raportów UOKiK.

rować się nie tylko zyskiem za wszelką cenę, ale dynamicznym i długotrwałym wzrostem wartości przedsiębiorstwa, co można uzyskać poprzez odpowiednie relacje z konsumentami, charakteryzujące się wzajemnym zaufaniem i wykorzystaniem zasad etycznych. Jednak należy pamiętać o tym, że banki nie są instytucjami charytatywnymi, ale komercyjnymi, co oznacza że nie można od nich oczekiwać przewagi realizacji celów społecznych nad ekonomicznymi, a zatem właściwym kierunkiem działania wydaje się w tym względzie dążenie do równowagi.

BIBLIOGRAFIA

- Adamczyk J., 2009, *Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw*, PWE.
- Benedikter R., *European Answers to the Financial Crisis: Social Banking and Social Finance*, The Europe Center, <http://spice.stanford.edu/> [dostęp: 10.01.2012].
- Bourdieu P., 1986, *The Forms of Capital*, [w:] J. Richardson (ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Greenwood Press, New York.
- Coleman J., 1990, *Foundation of Social Theory*, Harvard University Press, Cambridge (Mass.).
- Dubisz S. (red.), 2008, *Uniwersalny słownik języka polskiego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- EU Consumer Policy Strategy 2007–2013. Empowering Consumers, Enhancing Their Welfare, Effectively Protecting Them*, Commission of the European Communities, Brussels, 13.3.2007. COM (2007) 99 final.
- Green Paper for Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility*, Brussels 2001, COM (2001) 366 final.
- Kieźel E. (red.), 2007, *Ochrona interesów konsumentów w Polsce w aspekcie integracji europejskiej*, Difin, Warszawa.
- Kopaliński W., 2007, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, t. IV, Rzeczpospolita, Warszawa.
- Polityka Konsumencka na lata 2010–2013*, UOKiK, Warszawa 2010.
- Praszkier R., Nowak A., 2012, *Przedsiębiorczość społeczna. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa.
- Putnam R., 1993, *Demokracja w działaniu. Tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*, Wydawnictwo Znak, Warszawa–Kraków.
- Regulamin Organizacji i Działania Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich, załącznik do Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich*, DzU 2001, nr 113, poz. 1214.
- Rozporządzenie RM z dnia 19 lipca 2000 r. w sprawie wzoru rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*, DzU 2000, nr 62, poz. 723.
- Sierocińska K., 2011, *Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy*, „Studia Ekonomiczne. Economic Studies”, nr 1 (LXVIII).
- Sztompka P., 2012, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Ustawa z dnia 1 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, DzU 2011, nr 201, poz. 1181.
- Ustawa z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym*, DzU 1994, nr 4 995, poz. 118.
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, DzU 2007, nr 50, poz. 331 z póź. zm.

- Ustawa z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym*, DzU 2010, nr 7, poz. 44.
- Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. k.p.c.* (wyciąg), DzU 1964, nr 43, poz. 296 ze zm.
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną*, DzU 2002, nr 144, poz. 1204.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy o kredycie konsumenckim*, DzU 2001, nr 201, poz. 1181.
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. k.c.* (wyciąg), DzU 1964, nr 16, poz. 93 ze zm.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, DzU 2007, nr 171, poz. 1206.
- Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o zmianie Ustawy KPC*, DzU 2005, nr 178, poz. 1478 ze zm.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe*, DzU 1997, nr 140, poz. 939.
- Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym*, DzU 2002, nr 126, poz. 1068 ze zm.
- Vilanova E. P., Josa R. T., 2003, *Social capital as a managerial phenomenon*, Tampere University of Technology.
- Weber O., Remer S., *Social Banks and the Future of Sustainable Finance*, World Financial Review, 2011, <http://www.worldfinancialreview.com/> [dostęp: 10.01.2012].
- Wyjaśnienia w sprawie ustalania wysokości kar pieniężnych za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, UOKiK.
- Zajac A., 1998, *Ochrona konsumenta*, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań.

Źródła internetowe :

<http://www.uokik.gov.pl/download.php?id=149>.

http://www.ustawa_es_09_2012.pdf [dostęp: 8.12.2012].

http://www.uokik.gov.pl/kompetencje_prezesa_uokik.php [dostęp: 10.12.2012].

http://www.uokik.gov.pl/decyzje_prezesa_uokik2.php [dostęp: 11.12.2012].

Iwona D. Czechowska

SOCIAL ASPECTS ACTIVITIES ON THE BANKING MARKET IN THE CONTEXT OF INFRINGEMENTS OF THE COLLECTIVE CONSUMER INTERESTS

The aim of this work is to present the connection between social aspects of the activities, social entrepreneurship and banking. Furthermore, the work concerns the establishment of infringements of the consumer collective interests and also methods reducing those infringements, as a humanistic element of banking. There is a hypothesis being verified that one of the consumer protection areas is the system of the consumer collective economic interest's protection on the banking market. UOKiK, a central authority of the state administration, is responsible for consumer protection policy and thus it has the power to carry out the proceedings concerning infringing collective consumer interests. The proceedings may then lead to a decision which forces the entrepreneur to cease the practices and pay a fine. In practice there are still visible infringements of the collective consumer interest on the banking market.