

Nowakowski Michał, Oferta produktów bankowych dla obywateli Ukrainy

Autor:

Nowakowski Michał

Rodzaj:

komentarz praktyczny

Na początku marca 2022 r. Komisja Nadzoru Finansowego opublikowała bardzo ważny komunikat dot. stanowiska w sprawie usług bankowych dla uchodźców z Ukrainy¹, co ma związek z konfliktem na Ukrainie i napływem imigrantów zza wschodniej granicy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostęp do usług bankowych jest szczególnie ważny dla normalnego funkcjonowania w społeczeństwie, a jest to istotne wobec faktu, że Ukraina nie należy ani do Unii Europejskiej, ani Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Komunikat KNF jest konsekwencją wystosowania przez Urząd KNF do Prezesów Zarządów Banków w Polsce stanowiska w tej sprawie.

Przedmiotem niniejszego opracowania jest nie tylko przybliżenie zagadnień poruszonych w komunikacie, ale także ich materii od strony prawno-regulacyjnej.

1. Treść komunikatu

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w swoim komunikacie, jak również we wspomnianym liście wezwał banki do przygotowania i niezwłocznego wdrożenia oferty produktowej dla obywateli Ukrainy. Oferta ta powinna umożliwić im łatwe zaspokajanie codziennych potrzeb wymagający realizacji standardowych transakcji płatniczych. Urząd wskazał, że taka oferta produktowa powinna obejmować co najmniej:

- 1) podstawowy rachunek płatniczy umożliwiający wpłaty i wypłaty środków zarówno w gotówce, jak i w formie transferów bezgotówkowych, w tym poleceń przelewu,
- 2) instrument płatniczy (kartę płatniczą) umożliwiający inicjowanie transakcji płatniczych środkami na rachunku, w tym płatności przy użyciu terminali POS i wypłaty z bankomatów,
- 3) całkowite zwolnienie z opłat, w tym za prowadzenie rachunku czy wydanie lub używanie instrumentu płatniczego,
- 4) dokumentację umowną w polskiej, ukraińskiej, angielskiej i rosyjskiej wersji językowej,
- 5) spełnienie wymagań silnego uwierzytelniania klienta.

Jednocześnie UKNF wskazał, że będzie wspierał banki w przypadku wystąpienia ewentualnych przeszkód w świadczeniu usług w ramach takich ofert. Wskazane w komunikacie informacje i oczekiwania organu nadzoru zostały opisane lakonicznie i niektóre zapisy mogą wymagać dodatkowych wyjaśnień.

2. Podstawowy rachunek płatniczy

Dostęp konsumencki do podstawowego rachunku płatniczego uregulowany został w rozdziale 7 ustawy z 19.08.2011 r. o usługach płatniczych – dalej u.u.p., którego przepisy stanowią implementację zapisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2014/92/UE z 23.07.2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego – dalej 2014/92/UE. Wyjaśnienia w zakresie dostępu do takiego rachunku można znaleźć także w piśmie KNF z 23.03.2017 r. ²

Przepisy ustawy o usługach płatniczych nie definiują pojęcia podstawowego rachunku płatniczego, jednak w art. 59ia ust. 3 u.u.p. przewidziano, jakie (wyłącznie) funkcjonalności powinien on posiadać. Jest to więc:

- 1) dokonywanie wpłat środków pieniężnych na rachunek (m.in. w placówkach banku, ale i za pomocą tzw. wpłatomatów oraz przelewów na rachunek),
- 2) dokonywanie wypłat z rachunku na terytorium któregokolwiek państwa członkowskiego (UE), w bankomacie lub placówce dostawcy usług płatniczych, w godzinach pracy takiego dostawcy lub poza nimi, lub przy użyciu terminala płatniczego, jeżeli konsument wyrazi wolę zawarcia umowy również w zakresie usługi umożliwiającej takie wypłaty oraz
- 3) wykonywanie na terytorium państw członkowskich transakcji płatniczych oraz możliwość rozliczania przez dostawcę transakcji płatniczych wykonywanych przy użyciu karty płatniczej, powodujących wystąpienie tzw. debetu.

Należy tutaj wyraźnie wskazać, że obowiązek udostępniania takiego rachunku dotyczy konsumentów w rozumieniu art. 22¹ ustawy z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny, za których uważa się osoby fizyczne dokonujące z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową. W katalogu tym nie mieszczą się więc osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą (lub równoważną). Jest to istotne z punktu widzenia prowadzenia działalności gospodarczej, bowiem wspomniany rachunek nie powinien służyć do realizacji takiej działalności.

Warto sięgnąć także do art. 16 ust. 2 dyrektywy 2014/92/UE, który wskazuje, jakie osoby powinny mieć dostęp do rachunków podstawowych. Zgodnie z przywołanym przepisem są to konsumenci legalnie przebywający w Unii, w tym konsumenci bez stałego adresu i osoby ubiegające się o azyl, oraz konsumenci, którym nie przyznano zezwolenia na pobyt, ale których wydalenie jest niemożliwe z przyczyn prawnych lub faktycznych. Daje to więc bardzo szeroki zakres podmiotów, które mogą być posiadaczami takich rachunków.

Istotne jest także zastrzeżenie zawarte w art. 59ia ust. 2 u.u.p., które dotyczy tego, że podstawowy rachunek płatniczy jest przeznaczony dla konsumentów, dla których dostawcy usług płatniczych, którzy mogą świadczyć podobne usługi – z wyłączeniem Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej – w ramach działalności wykonywanej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nie prowadzą innego rachunku płatniczego w walucie polskiej umożliwiającego wykonywanie transakcji. Oznacza to tyle, że jeżeli uchodźca posiada już rachunek umożliwiający realizację transakcji, o których mowa w pkt 3 powyżej,

to zasadniczo bank czy inny podmiot nie ma obowiązku udostępnienia takiego rachunku. B. Bajor wskazuje jednocześnie, że nie wyklucza to możliwości posiadania innego rachunku, np. oszczędnościowego, o ile nie posiada on funkcji płatniczej³. Jednocześnie można przyjąć, że fakt posiadania analogicznego rachunku w innym państwie członkowskim nie wyklucza posiadania takowego na terytorium RP.

Obowiązek świadczenia usługi dostępu do podstawowego rachunku płatniczego dotyczy określonego katalogu podmiotów, które oferują usługi związane z prowadzeniem rachunków płatniczych dla konsumentów (muszą więc one posiadać stosowne zezwolenie lub rejestrację, a także mieć wpisaną taką działalność do swojej działalności statutowej), do których zalicza się m.in. banki (taki obowiązek mają dostawcy usług płatniczych określeni w art. 4 ust. 2 pkt 1–3 i 9 u.u.p., ale nie obejmuje on Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej).

Rolą podstawowego rachunku płatniczego jest umożliwienie realizacji podstawowych czynności życia codziennego wymagającego wymiany środków, a także otrzymywania wpływów na rachunek, np. z tytułu świadczonej pracy. Jest on więc dość ograniczony w zakresie dostępnych funkcjonalności, a istotne jest także to, że powinien być prowadzony w walucie danego państwa członkowskiego, a więc w polskich złotych. Rachunek ten musi być także prowadzony nieodpłatnie (w zakresie krajowych transakcji płatniczych), jednakże ustawa przewiduje także możliwość pobierania opłat w ściśle określonych sytuacjach, które szczegółowo zostały opisane w art. 59ie ust. 2–3 u.u.p. (przepisy te zawierają bardzo wyraźne ograniczenia). Za wydanie karty płatniczej powiązanej z rachunkiem również nie można pobierać opłat.

Z rachunku można dokonywać też transakcji transgranicznych, przy czym za takie transakcje mogą być pobierane opłaty. Pojawia się w tym zakresie pytanie dotyczące pkt 3 komunikatu KNF, zgodnie z którym podmioty zobowiązane powinny całkowicie zwolnić konsumentów z opłat, w tym za prowadzenie rachunku czy wydanie lub używanie instrumentu płatniczego. Literalne brzmienie komunikatu przeczy założeniom ustawy, która dopuszcza możliwość pobierania opłat np. za wspomniane transakcje transgraniczne. Realizacja tego typu transakcji jest związana z koniecznością poniesienia kosztów pośrednictwa przez bank. W sytuacji, w której UKNF wyraźnie wskazuje, że uchodźcy powinni być całkowicie zwolnieni z opłat, mogą pojawić się pytania odnośnie do refundacji poniesionych kosztów takich transakcji. Wydaje się, że jest to kwestia wymagająca dokonania wykładni przez UKNF.

Istotnym ograniczeniem związanym z podstawowym rachunkiem płatniczym jest kwestia dostępu do produktów kredytowych z wyjątkiem rozliczania transakcji dokonanych kartą płatniczą. Idąc dalej, przepisy zakazują wprost wiązania rachunków podstawowych z kartami kredytowymi. Z powyższego wynika, że do takiego rachunku podstawowego nie jest możliwe przypisanie tzw. kredytu odnawialnego, a więc „zaszytego” w rachunku bieżącym. Jest to istotne ograniczenie, jednakże jest ono związane z rolą, jaką pełni rachunek podstawowy, a więc zapewnieniem możliwości dokonywania transakcji.

Umowa rachunku podstawowego jest umową ramową w rozumieniu art. 2 pkt 31 u.u.p., przez którą rozumie się umowę o usługę płatniczą regulującą wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego. Konsekwencją tego jest konieczność stosowania przepisów działu II rozdziału 3

u.u.p., który reguluje m.in. obowiązki dostawcy w zakresie informowania klientów *ex ante* oraz *ex post*. Należy również pamiętać, że ponieważ jest to umowa zawierana z konsumentem, to w tym przypadku nie jest dopuszczalne stosowanie klauzul abuzywnych. Dodatkowymi przepisami dotyczącymi umowy ramowej jest art. 59ih u.u.p., który zobowiązuje Komisję Nadzoru Finansowego do zamieszczania na swojej stronie internetowej informacji o zasadach dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. Również po stronie samych dostawców rachunków przewidziano obowiązki informacyjne względem KNF (art. 59ih ust. 2 u.u.p.).

Jednocześnie wydaje się, że także obowiązki informacyjne określone w dziale II, rozdział I u.u.p. stosuje się odpowiednio w odniesieniu zarówno do samej umowy, jak i korzystania z instrumentu płatniczego.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę na jedną kwestię dotyczącą otwierania rachunków z wykorzystaniem zdalnych kanałów elektronicznych umożliwiających m.in.

wideoweryfikację. Wydaje się, że również w przypadku uchodźców dopuszczalne jest zastosowanie tej metody zgodnie z wytycznymi nadzoru określonymi w stosownym stanowisku⁴. Jednocześnie jednak należy pamiętać, że powyższe stanowisko dopuszcza stosowanie przez bank ograniczeń, w tym podmiotowych, w zakresie dopuszczalności stosowania wideoweryfikacji względem konkretnych grup. Stanowisko wskazuje wprost, że bank może określić ograniczenia (mitygantów ryzyka) w odniesieniu do możliwości nawiązania relacji z klientem przy pomocy wideoweryfikacji, np. wyłącznie do obywateli polskich, rezydentów w Polsce, rezydentów w UE, do wybranych produktów depozytowych, wykluczenie osób zajmujących eksponowane stanowisko polityczne – PEP, wykluczenie udzielenia kredytu, limity kwotowe operacji (dziennie i/lub miesięczne).

Na koniec należy wspomnieć o szczególnych zasadach dotyczących wypowiedzenia takich rachunków. Zasady te zostały określone w art. 59ig u.u.p. W szczególności art. 59ig ust. 1 u.u.p. wskazuje na zamknięty katalog przyczyn umożliwiających wypowiedzenie takiej umowy, do których należą następujące sytuacje:

- 1) konsument umyślnie albo w wyniku rażącego niedbalstwa wykorzystał rachunek do celów niezgodnych z prawem;
- 2) istnieje uzasadnione podejrzenie, że środki zgromadzone na rachunku pochodzą z działalności przestępczej lub mają związek z taką działalnością;
- 3) na rachunku nie dokonano żadnych operacji przez ponad 24 kolejne miesiące, z wyjątkiem operacji z tytułu pobierania opłat lub naliczania odsetek od zgromadzonych na rachunku środków pieniężnych;
- 4) konsument podał nieprawdziwe informacje lub zataił prawdziwe informacje we wniosku o zawarcie umowy podstawowego rachunku płatniczego, jeżeli podanie prawdziwych informacji skutkowałoby odrzuceniem wniosku;
- 5) konsument nie przebywa legalnie na terytorium państwa członkowskiego;

6) konsument zawarł inną umowę rachunku płatniczego, który umożliwia mu wykonywanie transakcji, o których mowa w art. 59ia ust. 3 u.u.p., na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W praktyce przesłanka z pkt 6 wymaga, aby bank miał informacje dotyczące tego, czy dany klient posiada taki rachunek, co rzadko jest możliwe. Dlatego też klient zamierzający złożyć wniosek o otwarcie takiego rachunku powinien złożyć stosowne oświadczenie o braku takiego rachunku. Przepisy art. 59iq ust. 2–5 u.u.p. doprecyzowują obowiązki związane z wypowiedzeniem rachunku, m.in. w kontekście zwrotu środków przez dostawcę.

3. Instrumenty płatnicze

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w swoim komunikacie podkreślił, że uchodźcom banki powinny wydawać instrumenty płatnicze (karty płatnicze) umożliwiające inicjowanie transakcji płatniczych środkami na rachunku, w tym płatności przy użyciu terminali POS i wypłaty z bankomatów. Część z zagadnień, głównie w odniesieniu do opłat, zostało wskazanych już powyżej.

Problematyczne jest w tym kontekście użycie przez KNF dwóch zwrotów: instrumenty płatnicze oraz karty płatnicze. Instrumenty płatnicze zgodnie z ustawą o usługach płatniczych są to zindywidualizowane urządzenia lub uzgodnione przez użytkownika i dostawcę zbiory procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego. Karta płatnicza jako taka jest jednym z instrumentów płatniczych, natomiast sama aplikacja dostępna na smartfony może być traktowana także jako instrument płatniczy. Wydaje się jednak, że w tym przypadku należy przyjąć wykładnię rozszerzającą i dopuścić możliwość wydawania innych instrumentów płatniczych, o ile posiadają funkcjonalności wskazane powyżej.

Nie podlega również wątpliwości, że taki instrument płatniczy wydawany do rachunku podstawowego podlega przepisom ustawy w zakresie instrumentów płatniczych, a więc przykładowo w zakresie odpowiedzialności użytkownika za nieautoryzowane transakcje. Również zasady dotyczące bezpieczeństwa tych instrumentów pozostają w tym zakresie „aktualne”, tym bardziej że sam UKNF wskazuje w komunikacie na konieczność wyjaśnienia zasad odnoszących się do tzw. silnego uwierzytelniania klienta, co będzie również przedmiotem analizy w dalszej części komentarza. Fakt, że taki instrument jest „przynależny” podstawowemu rachunkowi płatniczemu, nie zwalnia jego posiadacza z zachowania środków należytej staranności.

4. Dokumentacja umowna a język

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego postawił niełatwe zadanie przed bankami i pozostałymi dostawcami usług płatniczych, którzy są zobowiązani do świadczenia usługi dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. Podmioty zostały bowiem zobowiązane do dostarczania dokumentacji umownej, a więc umowy ramowej, regulaminu czy taryfy opłat i prowizji (abstrahując od już przytoczonych ograniczeń w zakresie pobierania opłat) w języku polskim, ukraińskim, angielskim oraz rosyjskim. Jest to jeden z elementów określanych także w umowie ramowej zgodnie z postanowieniami art. 27 pkt 4 lit. c u.u.p.

Warto w tym miejscu nadmienić, że banki dodatkowo są obowiązane na mocy art. 111 ust. 3 ustawy z 29.08.1997 r. – Prawo bankowe – dalej pr. bank., do udostępniania osobom ze szczególnymi potrzebami (zob. ustawa z 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) pewnego zakresu informacji w formach takich jak nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille’a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, o ile zostanie zgłoszone takie żądanie – w terminie siedmiu dni od zgłoszenia takiej potrzeby. Komunikat KNF w tym zakresie milczy, jednakże należy przyjąć, że informacje określone w art. 111 ust. 1 pr. bank. również powinny być w takim wypadku dostępne w ww. językach, nawet jeżeli literalne brzmienie przepisu na to nie wskazuje. Wydaje się, że również w tej kwestii powinien wypowiedzieć się UKNF.

Wracając jednak na grunt wersji językowych, należy zauważyć, że powinny być one przejrzyste i zrozumiałe dla przeciętnego użytkownika, a także „równoważne” w zakresie treści.

5. Silne uwierzytelnianie klienta

Pojęcie silnego uwierzytelniania klienta zostało *de facto* wprowadzone do unijnego porządku prawnego wraz z przyjęciem dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z 25.11.2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylającej dyrektywę 2007/64/WE, a także rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2018/389 z 27.11.2017 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji – dalej rozporządzenie 2018/389, które wprowadziło bardziej szczegółowe zapisy dotyczące tego zagadnienia. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w swoim komunikacie podkreśla, że zarówno rachunek, jak i instrument płatniczy udostępniane użytkownikowi powinny spełniać wymogi silnego uwierzytelniania. Jest to o tyle istotne, że ten dwuskładnikowy sposób uwierzytelniania jest niezbędnym elementem świadczenia usług płatniczych.

Silne uwierzytelnianie klienta zostało wprowadzone do polskiego porządku prawnego na mocy art. 32i u.u.p. oraz wybranych przepisów rozporządzenia 2018/389. Samo silne uwierzytelnianie zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 26aa u.u.p., zgodnie z którym jest to uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik (hasło, PIN),
- b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik (odpowiednio zarejestrowany smartfon),
- c) cechy charakterystyczne użytkownika (np. biometria behawioralna).

Przy czym muszą to być dwa **różne** elementy, a więc np. posiadanie + wiedza.

Silne uwierzytelnianie zostało wprowadzone na rynek usług płatniczych z dniem 14.09.2019 r. i od tego czasu stosowane jest m.in. w bankowości elektronicznej czy przy płatności kartą płatniczą (z pewnymi wyłączeniami, o czym w dalszej części opracowania). W toku implementacji przepisów pojawiało się wiele wątpliwości, które wymagały reakcji ze strony organów nadzoru i regulatorów. Jednym z takich dokumentów są wytyczne EBA z 2019 r.⁵, w których organ wskazał na przykłady elementów, które mogą składać się na silne uwierzytelnianie użytkownika.

Samo *strong customer authentication* (SCA) stosuje się w ściśle określonych przypadkach, tj. gdy płatnik:

- uzyskuje dostęp do swojego rachunku w trybie on-line,
- inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą,
- przeprowadza za pomocą kanału zdalnego czynność, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć.

W przypadku transakcji płatniczych dodatkowo stosuje się tzw. dynamiczne połączenie, którego wymogi określa art. 5 rozporządzenia 2018/389.

Zagadnienie SCA jest bardzo obszernym tematem, toteż nie jest możliwe tutaj omówienie wszystkich wyzwań z nim związanych. Ważne jest jednak, aby mieć świadomość, że dwuskładnikowe uwierzytelnianie ma na celu wzmocnienie bezpieczeństwa płatnika, a także zabezpieczenie jego środków oraz informacji. Podmioty, które stosują SCA, informują o zasadach działania tego rozwiązania zarówno w dokumentach umownych, jak i dodatkowych informacjach. Wydaje się, że również względem takich „nieformalnych” rozwiązań konieczne jest przygotowanie stosownej wersji językowej dla obywateli Ukrainy.

6. Pozostałe kwestie

Omawiany komunikat adresuje jedynie najpilniejsze kwestie związane ze swobodnym dostępem do środków i możliwością dokonywania transakcji, natomiast nie odnosi się do kwestii np. produktów kredytowych, które również będą mogły być niezbędne dla wielu obywateli Ukrainy. Jest to jednak temat znacznie trudniejszy i poważniejszy z perspektywy zarówno sektora bankowego, jak i nadzorca, bowiem wiąże się z koniecznością efektywnego zarządzania ryzykami, w tym ryzykiem kredytowym, a także procesem oceny zdolności kredytowej, która w obecnych warunkach może być utrudniona lub niemożliwa.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wskazał jednocześnie, że będzie aktywnie wspierał sektor bankowy w realizacji tych obowiązków.

¹https://www.knf.gov.pl/komunikacja/komunikaty?articleId=77364&p_id=18.

²KNF, *Informacja o zasadach dostępu do podstawowego rachunku płatniczego*, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/zasady_dostepu_do_podstawowego_rachunku_platniczego_49835.pdf.

³B. Bajor [w:] *Ustawa o usługach płatniczych. Komentarz*, red. J. Byrski, A. Zalcewicz, Warszawa 2021, art. 59ia.

⁴UKNF, *Stanowisko UKNF dotyczące identyfikacji klienta i weryfikacji jego tożsamości w bankach oraz oddziałach instytucji kredytowych w oparciu o metodę wideoweryfikacji*, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Stanowisko_UKNF_dot_identyfikacji_klienta_i_weryfikacji_jego_tozsamosci_w_bankach_oraz_oddzialach_instytucji_kredytowych_w_oparciu_o_metode_wideoweryfikacji_66066.pdf.

⁵EBA, *Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2*, <https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%20Opinion%20on%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf>.