



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, 28 października 2020 r.

RWR.610.1.2020.ZR

Wersja jawna

DECYZJA Nr RWR 09/2020

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, polegające na:

1. wprowadzaniu konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, co do bezpieczeństwa inwestycji i gwarancji zysku z tych obligacji, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie do nabycia oferowanych obligacji, której inaczej by nie podjęli, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 ze zm.) i tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 30 kwietnia 2018 r.;
 2. proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umową o lokatę bankową, nabycia obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, w sytuacji, w której warunki tych obligacji w zakresie ryzyka inwestycyjnego, nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów, ustalonym w oparciu o:
 - a) charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Getin Noble Bank S.A., z których dotychczas ci konsumenci korzystali, lub/i
 - b) oświadczenia składane przez tych konsumentów w toku oferowania im obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 4 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 30 kwietnia 2018 r.
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2, w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i poz. 1086) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada na Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I.1 decyzji, według następujących zasad:

1. Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona wypłaty wszystkim obligatariuszom, którzy nabyli obligacje GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, w związku ze złożeniem im propozycji nabycia tych obligacji przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, rekompensaty publicznej w zryczałtowanej i jednorazowej wysokości 20 000 zł, przy czym kwota rekompensaty nie może przewyższać wartości sumy wartości transakcji nabycia obligacji GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie dokonanych przez konsumenta za pośrednictwem Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, tzn. w przypadku wystąpienia przy rozliczeniu kwoty mniejszej niż 20 000 zł - należna konsumentowi rekompensata będzie wypłacona w tej naliczonej w ramach rozliczenia kwocie - w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania od konsumenta wypełnionego wniosku, o którym mowa w pkt II 3 c. niniejszej decyzji wraz z informacjami wskazanymi w pkt II.3.d i II.3.e.
2. wypłata rekompensaty, o której mowa w pkt II. 1 decyzji, nie dotyczy obligatariuszy, którzy na dzień złożenia wniosku, o którym mowa w pkt II 3.c. niniejszej decyzji:
 - a. zawarli ugodę z Getin Noble Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie w przedmiocie dotyczącym transakcji związanych z nabyciem przez konsumenta obligacji GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem Banku,
albo
 - b. uzyskali prawomocne orzeczenie sądu powszechnego lub sądu polubownego albo innej instytucji uprawnionej do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, w przedmiocie dotyczącym transakcji związanych z nabyciem przez konsumenta obligacji GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem Banku,
albo
 - c. w oparciu o inne zdarzenia, niewymienione w pkt 2.a. i b. powyżej, uzyskali całkowity zwrot środków finansowych pierwotnie zainwestowanych w obligacje GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, zaoferowane przez Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
 - d. w oparciu o inne zdarzenia, niewymienione w pkt 2.a. i b. powyżej, uzyskali częściowy zwrot środków finansowych pierwotnie zainwestowanych w obligacje GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, zaoferowane przez Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, jeżeli łączna wypłata tych środków finansowych ze wszystkich źródeł (tj. łącznie z rekompensatą, o której mowa w pkt II. 1 decyzji) miałyby przekroczyć sumę pierwotnie zainwestowanych przez nich środków finansowych w obligacje GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie. W takiej sytuacji wartość wypłacanej rekompensaty z pkt II.1. niniejszej decyzji ulega stosownemu obniżeniu, tak, aby łączna jej wartość nie przekroczyła sumy pierwotnie zainwestowanych przez nich środków finansowych w obligacje GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie. Wartość uzyskanego z innych źródeł częściowego zwrotu środków finansowych obliczana jest w oparciu o wniosek konsumenta, o którym mowa w pkt II.3.c. wraz z jego oświadczeniem, zawierającym informacje wskazane w pkt II.3.e., na moment



złożenia tego oświadczenia.

3. Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, wysłać do każdego obligatariusza, o którym mowa w pkt II. 1 decyzji, pismo zawierające oświadczenie, w którym zamieści:
- a. informację o wydaniu niniejszej decyzji przez Prezesa UOKiK wraz z przytoczeniem sentencji tej decyzji oraz z informacją (czcionką pogrubioną), że decyzja ta jest prawomocna, a także, że: *„Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenti mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie. Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń.”*;
 - b. oświadczenie o gotowości wypłacenia obligatariuszowi rekompensaty publicznej w wysokości, o której mowa w pkt II. 1 decyzji;
 - c. informację dla obligatariusza o możliwości złożenia przez niego wniosku o wypłatę rekompensaty do Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w którym zostanie wskazany aktualny numer rachunku bankowego, na który ma zostać przekazana rekompensata publiczna;
 - d. informację, iż wniosek, o którym mowa w pkt II.3.c. decyzji - może być złożony w formie pisemnej (korespondencyjnie lub bezpośrednio w oddziale), za pośrednictwem infolinii lub bankowości elektronicznej Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy czym Bank nie może wymagać od obligatariusza - jako obligatoryjnej przestanki ważności oświadczenia konsumenta - podania innych danych niż: imię, nazwisko, PESEL oraz numer rachunku bankowego, a także informacji z pkt II.3.e decyzji, o czym poinformuje obligatariusza w korespondencji;
 - e. informację, o konieczności podania we wniosku, o którym mowa w pkt II.3.c. decyzji:
 - i. łącznej sumy pieniężnej, jaką obligatariusz odzyskał ze środków finansowych zainwestowanych pierwotnie w obligacje Getback Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ale tylko w sytuacji, gdy środki finansowe pochodziły od innego podmiotu, niż Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
 - ii. danych podmiotu, od którego uzyskali ww. środki (jeżeli jest to inny podmiot niż Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie);
 - iii. datę odzyskania tych środków;
 - iv. podstawę faktyczną ich uzyskania (np. orzeczenie sądu, ugoda etc.);
 - f. termin na złożenie przez obligatariuszy wniosku, o którym mowa w pkt II.3.c. decyzji, który wynosi 3 miesiące od momentu otrzymania pisma z oświadczeniem Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na ostatni adres korespondencyjny każdego z obligatariuszy, znany Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie. W sytuacji nieodebrania przez poszczególnych obligatariuszy ww. korespondencji -



Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ma obowiązek powtórzyć do nich wysyłkę w takim samym trybie (tj. listem poleconym z potwierdzeniem odbioru i na ostatni, znany Bankowi adres korespondencyjny) w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o nieodebraniu pierwszego listu. Względem obligatariuszy, o których mowa w pkt II.2a.-II.2.c., oświadczenie Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, nie musi zawierać elementów z pkt II.3b.-II.3.f.

4. Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie opublikuje oświadczenie o treści:

„W związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 09/2020 niniejszym informujemy, iż Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosowała wobec konsumentów:

- 1) nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack Spółkę Akcyjną w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do bezpieczeństwa inwestycji i gwarancji zysku z tych obligacji, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie do nabycia oferowanych obligacji, której inaczej by nie podjęli,*
- 2) praktykę polegającą na proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie umową o lokatę bankową, nabycia obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, w sytuacji, w której warunki tych obligacji w zakresie ryzyka inwestycyjnego, nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów, ustalonym w oparciu o: charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Getin Noble Bank S.A., z których dotychczas ci konsumenci korzystali, lub/i oświadczenia składane przez tych konsumentów w toku oferowania im obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie.*

Ponadto, informujemy, iż Prezes UOKiK nałożył także na Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek wypłaty rekompensaty publicznej.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 09/2020, opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie. Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń.”;

5. Oświadczenie, o którym mowa w pkt II.4. decyzji, Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie opublikuje - w terminie 14 dni - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na swojej głównej stronie internetowej, używanej w momencie publikacji (na dzień wydania decyzji strona ta znajduje się pod adresem: www.gnb.pl), w ten sposób, że:

- a. treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się



tej decyzji,

- b. tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
 - c. tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny używanej w momencie publikacji, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
 - d. wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
 - e. fragment oświadczenia o treści „opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do niniejszej decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1, w związku z art. 80 i 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 i 1086) w związku z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm., dalej: kpa) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie kosztami przedmiotowego postępowania w sprawie o stwierdzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 59,50 złotych (słownie: pięćdziesiąt dziewięć złotych 50/100), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes Urzędu**, **Prezes UOKiK**) - w związku z napływającymi skargami konsumentów oraz w oparciu o informacje medialne - przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. RWR.403.14.2018.ZR, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania podejmowane w związku z oferowaniem i sprzedażą obligacji korporacyjnych emitowanych przez GetBack Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu (obecnie: GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie; dalej: **GetBack**, **Emitent**) przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dalej: **GNB**, **Bank**, **Przedsiębiorca**) mogły naruszyć przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086 - dalej: **uokik**) w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

W wyniku analizy zebranego w toku postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w dniu 10 marca 2020 r., postanowieniem nr RWR 13/2020 (dalej: **Postanowienie**), Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: postanowienie nr 13/2020 - karta 1421a -1428, przekazanie sprawy - karta 1421). Ponadto:

- postanowieniem nr RWR 15/2020 z dnia 1 kwietnia 2020 r. w poczet materiału dowodowego włączono materiały zebrane w postępowaniu wyjaśniającym o sygn. RWR.403.14.2018.ZR, dotyczącym wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy



Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, podejmowane w związku z oferowaniem i sprzedażą obligacji korporacyjnych emitowanych przez GetBack Spółkę Akcyjną w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 o ochronie konkurencji i konsumentów. Na mocy ww. postanowienia włączono również materiały z postępowania wyjaśniającego o sygn. RWR-403-10/18/ARS, w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Noble Securities Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: NS), podejmowane w związku z oferowaniem i sprzedażą obligacji korporacyjnych emitowanych przez GetBack Spółkę Akcyjną w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 o ochronie konkurencji i konsumentów (dowód: postanowienie nr RWR 15/2020, karta 1443);

- postanowieniem nr RWR 45/2020 z dnia 30 września 2020 r. w poczet materiału dowodowego włączono dalsze materiały zebrane w postępowaniu wyjaśniającym o sygn. RWR-403-10/18/ARS (dowód: postanowienie nr RWR 45/2020, karta 4665a).

Stanowisko Getin Noble Bank S.A. odnośnie do postawionych zarzutów:

W pismach z dnia 8 czerwca, 17 czerwca, 30 czerwca, 7 lipca oraz 31 lipca 2020 r., Bank przedstawił swoje stanowisko w związku z otrzymanym Postanowieniem, odniósł się do przedstawionych zarzutów, w tym do kwestii podnoszonych w skargach konsumenckich oraz przedstawił szczegółowe wyjaśnienia, jak również wnioski dowodowe (dowód: pisma Banku z dnia 8.06.2020 r.: karta nr 4177 i nast., z dnia 30.06.2020 r.: karta nr 1839 i nast. z dnia 07.07.2020 r.: karta nr 3476 i nast. oraz z dnia 31.07.2020 r.: karta nr 4578 i nast.).

Po pierwsze, na podstawie art. 105 § 1 kpa, w zw. z art. 83 uokik, Bank wniósł o wydanie decyzji o umorzeniu w całości jako bezprzedmiotowego postępowania wszczętego z urzędu w sprawie stosowania przez Getin Noble Bank S.A, z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Po drugie, Bank zakwestionował zasadność postawionych w treści postanowienia RWR 13/2020 zarzutów. W ocenie Banku, oba zarzuty sformułowane w postanowieniu są całkowicie niezasadne i bezpodstawne oraz żaden z nich nie znajduje uzasadnienia w rzeczywistym stanie faktycznym sprawy, tj. w przebiegu oferowania obligacji korporacyjnych GetBack S.A., a następnie ich nabywania przez poszczególnych konsumentów.

Uzasadniając swoje stanowisko Bank zaprzeczył, aby:

1. podczas procedury oferowania obligacji GetBack SA, na jakimkolwiek etapie doszło do wprowadzenia konsumentów w błąd w zakresie oferowanego produktu. W szczególności Bank zaprzeczył, by były rozpowszechniane nieprawdziwe informacje, co do bezpieczeństwa inwestycji i gwarancji zysku z tych obligacji;

2. oferowane obligacje GetBack S.A. konsumentom związanym dotychczas z Getin Noble Bank S.A. nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów, w szczególności z uwagi na charakterystykę produktów z których dotychczas korzystali, czy też ze względu na składane oświadczenia w toku procedury oferowania przedmiotowego produktu. Bank wskazał, iż każdorazowe ustalenia poczynione podczas spotkań z poszczególnymi konsumentami pozwoliły ustalić, że oferowany im produkt jest odpowiedni, a przede wszystkim



adekwatny z dotychczasowym doświadczeniem tych osób w zakresie nabywania produktów inwestycyjnych.

(dowód: pismo Banku z dnia 8 czerwca 2020 r., str. 1-3 karta nr 4177-4178)

(dowód: pismo Banku z dnia 8 czerwca 2020 r. - str. 3, karta nr 4178)



(dowód: pismo Banku z dnia 31.07.2020 r. - str. 158, karta nr 4256).

Bank poruszył ponadto następujące kwestie:









Podsumowując swoje stanowisko Bank wskazał, że „brak jest jakichkolwiek podstaw do prowadzenia postępowania w przedmiotowej sprawie, a przede wszystkim zaś brak jest podstaw do stawiania Bankowi jakichkolwiek zarzutów w formie wydawanych decyzji merytorycznych. Z kolei zarzuty stawiane w chwili obecnej Bankowi należy oceniać jedynie w aspekcie niezadowolenia z negatywnego skutku związanego z nabyciem tych obligacji, za co jednak Bank nie może ponosić odpowiedzialności. Bank bowiem w przekazywanych informacjach wskazywał, iż nabycie obligacji nigdy nie wiąże się z pewnością zysku, a wręcz przeciwnie, informowano, że transakcja taka obarczona jest ryzykiem. Tym samym stwierdzić należy, że Bank dochował wszystkich wymagań, jakie na niego były nałożone w związku z pełnioną rolą, tj. oferowaniem obligacji GetBack S.A. Zachowanie Banku - wobec żadnego z konsumentów- nie było więc sprzeczne ani z przepisami prawa, ani z dobrymi obyczajami, a tym bardziej nie godziło w zbiorowe interesy konsumentów”. (dowód: pismo Banku z dnia 09.06.2020 r. - str. 251-254, karta nr 4302-4303)

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów pismem z dnia 30 września 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił ponadto GNB o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Bank skorzystał z prawa do zapoznania się z materiałem dowodowym sprawy trzykrotnie w toku postępowania, w dniach 30.04.2020 r., 16.07.2020 r. oraz (po ww. zawiadomieniu) w dniach 14-16.10.2020 r.

(dowód: zawiadomienie z dnia 30.09.2020 r., karta nr: 4936 i udzielone przez Bank pełnomocnictwa do zapoznania się z aktami, karty nr: 1444, 4553 i 4940)

Uwarunkowania prawne dotyczące obligacji korporacyjnych (wg stanu prawnego do daty zaniechania stwierdzonych praktyk)

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach (obecnie: Dz.U. z 2020 r. poz. 1208 - dalej: **ustawa o obligacjach**), obligacja jest papierem wartościowym emitowanym w serii, w którym emitent stwierdza, że jest dłużnikiem właściciela obligacji, zwanego dalej „obligatariuszem”, i zobowiązuje się wobec niego do spełnienia określonego świadczenia.

Jednym z rodzajów obligacji wyodrębnionym ze względu na osobę emitenta są obligacje korporacyjne, które emitowane są przez podmioty ściśle określone w ustawie o obligacjach (vide art. 2), w tym m.in. przez osoby prawne prowadzące działalność gospodarczą (np. spółki akcyjne).

Rynek obligacji korporacyjnych w Polsce można podzielić na dwie podstawowe kategorie:



- rynek pierwotny,
- rynek wtórny.

Zawarcie transakcji na rynku pierwotnym oznacza nabycie obligacji podczas ich pierwszej emisji (wprowadzenie na rynek) po cenie emisyjnej, która na ogół odpowiada wartości nominalnej. Do transakcji dochodzi pomiędzy nabywcą a emitentem obligacji, co nie wyklucza pośrednictwa domu maklerskiego czy banku. Cechą transakcji zawieranych na rynku pierwotnym jest to, że zazwyczaj nie występują przy nich prowizje i rozliczenia transakcyjne. Co istotne, może dojść do nieobjęcia obligacji w całości lub w części, w związku z redukcją zapisów (do redukcji dochodzi w przypadku złożenia zapisów przekraczających maksymalną wskazaną w warunkach emisji liczbę obligacji lub wartość obligacji).

Na rynku wtórnym, inwestorzy, którym udało się nabyć papiery dłużne bezpośrednio u emitenta, mogą je zbyć na rzecz innych zainteresowanych inwestorów. Tutaj transakcje również mogą odbywać się przy pomocy pośrednika (agenta), tj. pracownika instytucji pośredniczącej mającego kontakt z jednej strony z biurem maklerskim (tj. z jego pracownikiem Bond Traderem) a z drugiej strony z klientem. Pracownik ten zapewnia komunikację na linii Bond Trader - klient nabywający obligacje na rynku wtórnym.

Na rynku pierwotnym emisja obligacji może następować w drodze:

- oferty publicznej,
- oferty niepublicznej (prywatnej).

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z 29 lipca 2005 r. *ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych* (obecnie: Dz. U. z 2019 r., poz. 623 ze zm.), obowiązującym w czasie, w którym miały miejsce oceniane praktyki, ofertą publiczną było udostępnianie, co najmniej 150 osobom na terytorium jednego państwa członkowskiego lub nieoznaczonemu adresatowi, w dowolnej formie i w dowolny sposób, informacji o papierach wartościowych i warunkach ich nabycia, stanowiących wystarczającą podstawę do podjęcia decyzji o nabyciu tych papierów wartościowych. *A contrario* zatem, ofertą niepubliczną (prywatną) było proponowanie nabycia papierów wartościowych skierowane do najwyżej 149 imiennie wskazanych osób. W tym przypadku nie było konieczne sporządzanie prospektu emisyjnego ani memorandum informacyjnego, które wymagają zatwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz udostępnienia ich do publicznej wiadomości. Obecnie, po uchyleniu ww. przepisu (z dniem 30.11.2019 r.) i zgodnie z treścią wprowadzonego art. 3 ust. 1a., oferta publiczna papierów wartościowych, o której mowa w art. 1 ust. 4 lit. b rozporządzenia 2017/1129 [tj. kierowana do mniej niż 150 osób fizycznych lub prawnych na państwo członkowskie, innych niż inwestorzy kwalifikowani], w przypadku której liczba osób, do których jest ona kierowana, wraz z ww. liczbą osób, do których kierowane były oferty publiczne, tego samego rodzaju papierów wartościowych, dokonane w okresie poprzednich 12 miesięcy, przekracza 149, wymaga opublikowania memorandum informacyjnego, które podlega zatwierdzeniu przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W trybie emisji prywatnej sporządzana jest propozycja nabycia zgodnie z ustawą o obligacjach i udostępniana zostaje wybranym osobom. W propozycji nabycia zamieszcza się warunki emisji oraz informacje, które umożliwiają ocenę sytuacji finansowej emitenta. Przyjęcie propozycji następuje przez złożenie odpowiedniego oświadczenia woli oraz dokonanie wpłaty na wskazany rachunek subskrypcyjny.



Oferować obligacje korporacyjne może sam emitent, ale mogą to również robić podmioty prowadzące działalność maklerską, czyli firmy inwestycyjne. Pod pojęciem firmy inwestycyjnej rozumie się dom maklerski, bank prowadzący działalność maklerską, zagraniczną firmę inwestycyjną prowadzącą działalność maklerską na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz zagraniczną osobę prawną z siedzibą na terytorium państwa innego niż państwo członkowskie, prowadzącą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalność maklerską (art. 3 pkt 33 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, Dz. U. z 2020 r., poz. 89 ze zm. - dalej: **uoif**).

Jeśli chodzi o rynek wtórny, inwestorzy, którzy wcześniej nabyli papiery dłużne bezpośrednio u emitenta (zgodnie z opisem powyżej), czy w ramach transakcji na rynku wtórnym, mogą je dalej zbyć na rzecz innych zainteresowanych inwestorów lub na rzecz innego podmiotu. Rynek wtórny to transakcje sprzedaży/kupna zawierane pomiędzy inwestorami/innymi podmiotami bez udziału emitenta, zatem jest to ten segment rynku kapitałowego, na którym dokonuje się obrotu uprzednio wyemitowanym i nabytym przez jakiegoś inwestora instrumentem finansowym. Cena, po jakiej sprzedawane są obligacje, kształtowana jest przez relację podaży-popyt. Od 2009 r. funkcjonuje rynek Catalyst prowadzony przy Giełdzie Papierów Wartościowych. Jest to platforma ułatwiająca handel pomiędzy obligatariuszami, znacznie poprawiając płynność obligacji; w przypadku gdy dane obligacje nie są notowane na Catalyst, ich zbycie może nastąpić na rzecz innego podmiotu np. na książkę domu maklerskiego (transakcje w zakresie rynku wtórnego dokonywane za pośrednictwem np. Bond Tradera - pracownika domu maklerskiego).

Uoif przewiduje ponadto możliwość, by firma inwestycyjna powierzyła, w drodze umowy zawartej w formie pisemnej, agentowi firmy inwestycyjnej (dalej: AFI) stałe lub okresowe wykonywanie w imieniu i na rachunek firmy inwestycyjnej, czynności pośrednictwa w zakresie działalności prowadzonej przez tę firmę, w tym pozyskiwania klientów lub potencjalnych klientów usług maklerskich. Status AFI może przysługiwać osobie fizycznej, osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. AFI może wykonywać czynności wyłącznie na rzecz jednej firmy inwestycyjnej (zasada wyłączności).

Prezes UOKiK ustalił:

Przedsiębiorca

Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000304735, o numerze identyfikacji podatkowej (NIP) 1080004850 i kapitale zakładowym całkowicie wpłaconym w wysokości 2 851 630 418,91 złotych. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm). Przedmiotem działalności Banku jest m.in. wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych (wg klasyfikacji PKD 66, 12, Z - Działalność maklerska związana z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych - dowód, odpis KRS: karta nr 13-20).

Jak wskazuje Bank na stronie internetowej (www.gnb.pl/o-banku/o-nas), swoją ofertę kieruje w szczególności do klientów indywidualnych. Według danych umieszczonych na wskazanej stronie, Bank dysponuje siecią blisko 450 oddziałów własnych i placówek franczyzowych na obszarze kraju. (dowód: wydruk ze strony internetowej Banku - karta 20a)

Getin Noble Bank Spółka Akcyjna -



pełni rolę Agenta Firmy Inwestycyjnej (dalej: AFI) na rzecz Noble Securities Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej: NS).

Na podstawie Umowy agencyjnej, zawartej przez poprzedników prawnych Banku (wówczas Noble Bank S.A.) i NS (wcześniej Dom Maklerski Polonia Net S.A.) - w procesie związanym z dystrybucją, oferowaniem i sprzedażą obligacji korporacyjnych GetBack - Bank wykonywał czynności agencyjne na rachunek i na rzecz NS. Umowa ta jest nadal realizowana.

Działania podejmowane przez GNB w związku z oferowaniem i sprzedażą obligacji GetBack.

W toku postępowania ustalono, że wykonywanie przez Bank w imieniu i na rachunek NS określonych czynności związanych z dystrybucją, sprzedażą i oferowaniem obligacji GetBack w ramach oferty na rynku pierwotnym i wtórnym trwało łącznie w latach 2012-2018 (do kwietnia 2018 r.) na podstawie ww. Umowy agencyjnej. W ramach działalności na rynku pierwotnym w latach 2012-2016 Bank pośredniczył w czynnościach dotyczących w proponowaniu nabycia obligacji GetBack, zakończonych przydziałem obligacji dla klientów. Z kolei w ramach działalności na rynku wtórnym w latach 2012-2018 Bank



pośredniczył w transakcjach kupna w zakresie obligacji oferowanych w ofercie prywatnej, co dotyczyło konsumentów (klientów Banku). Według danych publikowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, GetBack wyemitował łącznie 387 serii emisji prywatnych oraz 6 serii emisji publicznych. Wśród emisji prywatnych 262 serie obligacje były niezabezpieczone, a 125 zabezpieczone. Wszystkie serie emisji publicznych były niezabezpieczone¹. Z kolei Bank uczestniczył (w roli agenta firmy inwestycyjnej Noble Securities S.A.) w czynnościach dotyczących pośrednictwa w proponowaniu konsumentom (klientom Banku) nabycia obligacji spółki GetBack S.A.

Sposób oferowania obligacji na rynku pierwotnym i wtórnym przebiegał według tego samego schematu, różnica dotyczyła jedynie pakietu dokumentów, które przedkładano konsumentom do podpisu, w tym umowy z biurem maklerskim. (dowód: pismo Banku z dnia 8.06.2020 r. - str. 8-10, karta 4180-4181).

Transakcje zrealizowano łącznie wobec konsumentów, którzy byli klientami Banku. Umowa agencyjna była realizowana zarówno przez pracowników Banku, jak i osoby współpracujące z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych, którzy brali i biorą udział w wykonywaniu Umowy agencyjnej, tj. osoby, które posiadały/posiadają pełnomocnictwo do wykonywania czynności agencyjnych w imieniu i na rzecz NS, i które wykonywały te czynności w placówkach Banku. W piśmie z dnia 11 stycznia 2019 r., Bank przedstawił listę 86 pracowników lub współpracowników (zawierających imię, nazwisko oraz dane adresowe) realizujących ze strony GNB czynności agencyjne w placówkach Banku i posiadających pełnomocnictwo do wykonywania czynności wynikających z Umowy agencyjnej (dowód: pismo Banku z dnia 11 stycznia 2019 r., imienna lista pracowników /współpracowników Banku, wykonujących czynności w ramach umowy agencyjnej - karta 10-11).

Rozliczenie pomiędzy Bankiem a NS za świadczenie usług agencyjnych, m.in. w zakresie wykonywania w imieniu i na rachunek NS czynności związanych z oferowaniem i nabywaniem przez konsumentów obligacji korporacyjnych GetBack, następowało na podstawie faktur VAT.

W przypadku faktur wystawionych za wykonywanie czynności agencyjnych na rzecz NS, w związku z przyjmowaniem zapisów na obligacje GetBack na rynku pierwotnym, Bank każdorazowo wystawiał fakturę VAT. Sprzedaż na rynku pierwotnym objęta obligacje serii A, C, J, L, N, U, BA, BD, BE, BF, BL, BM, BN, BS i BT według poniższego zestawienia:

¹ https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponentv/img/Komunikat_KNF_w_sprawie_GetBack_SA.pdf



(dowód: pismo Banku z dnia 8 czerwca 2020 r. - str. 11, karta nr 4182).

Zgodnie z przedstawionym dokumentem pn. Zestawienie pomocnicze - faktury rynek wtórny, ostatnie czynności Banku związane ze sprzedażą obligacji GetBack, na podstawie Umowy agencyjnej, miały miejsce w kwietniu 2018 r. (dowód: dokument zestawienie faktur - karta 205a, faktura VAT Nr: 23/514/05/2018 z dnia 30 kwietnia 2018 r. - karta 205b)

Tabela 1. Dane ilościowe oraz wartość transakcji i wielkość wynagrodzenia Banku za okres 2012-2018:

Rynek sprzedaży obligacji GetBack	Ilość transakcji	Wartość transakcji (w PLN)	Wynagrodzenie Banku (w PLN)
Rynek pierwotny			
Rynek wtórny			

(dowód: pismo Banku z dnia 27 lutego 2020 r., karta: 439-440)



(dowód: pismo NS z dnia 19.09.2018 r. karta nr 4669).

(dowód: pismo NS z dnia 19.09.2018 r.

karta nr 4673).

Przebieg transakcji dotyczących obligacji GetBack

Realizacja transakcji dot. obligacji GetBack przebiegała w ten sposób, iż Bank przedstawiał swoim dotychczasowym klientom, posiadającym w GNB lokaty pieniężne, informacje na temat obligacji GetBack. Bank nie pozyskiwał informacji o tych klientach od podmiotów zewnętrznych (dowód: pismo Banku z dnia 11.01.2019 r., karta nr 7). Zgodnie z materiałem dowodowym (skargi, maile, reklamacje i formularze - udostępniane przez Prezesa UOKiK na stronie pod adresem https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14590 - dalej „formularz”, wypełniane przez konsumentów - klientów GNB), osobą wskazującą na możliwość zainwestowania środków finansowych w obligacje GB był „doradca” (opiekun klienta) z Banku. Z zebranego materiału dowodowego wynika zatem, że to „doradca” a nie konsument był stroną inicjującą możliwość nabycia obligacji GB. Przedstawiciel Banku składał ofertę klientowi, który kontaktował się w związku z innym zamiarem, np. przedłużenia/realizacji umowy lokaty bankowej (z własnej inicjatywy lub na skutek wcześniejszego kontaktu ze strony Banku). Kontakt był nawiązywany także przez „doradców”, którzy wysyłali wiadomość w formie wiadomości tekstowej sms lub przekazywali informacje podczas rozmowy telefonicznej klientom, którym zbliżał się termin zakończenia lokaty. Padła wówczas propozycja spotkania, na którym miało dojść do ustalenia warunków jej przedłużenia lub prezentacji oferty Banku. Spotkania te odbywały się również poza siedzibą Banku, np. pod adresem zamieszkania klientów. Taki przebieg czynności wynika z oświadczeń konsumentów - przykładowe fragmenty korespondencji mailowej:

a) Korespondencja dot. klienta :

- pracownik Banku do klienta - email z dnia 17.02.2016 r.: „Dzień dobry (...) Na dzisiejszym spotkaniu rozmawialiśmy o możliwości bezpiecznego lokowania środków - omówiliśmy lokaty jakie były w obszarze Pana zainteresowania oraz rozmawialiśmy o obligacjach korporacyjnych jako możliwej drodze rozbudowy współpracy w przyszłości” (dowód: korespondencja e-mail, karta 2312 i 4043)
- pracownik Banku do klienta - email z dnia 18.05.2016 r.: „Panie . Pańska lokata kończy się 18.06.2018 r. W dniu zapadalności do dyspozycji będzie kwota 854 753,48 netto. W tym momencie z najciekawszych opcji mogę zaproponować obligacje Getin Noble banku serii PP2 (...) Oprócz obligacji Banku oraz lokat mogę zaproponować inne ciekawe obligacje z rynku wtórnego - z krótszym okresem do wykupu: (...) Get Back BB, Get Back BG” (dowód: korespondencja e-mail, karta 2313 i 4046)



- b) Korespondencja dot. klienta :
- pracownik Banku do klienta - email z dnia 5.02.2016 r.: „Dzień dobry (...) **przesyłam ofertę lokat 3 miesiące - 2,35%, 6 miesięcy - 2,4%, 12 miesięcy - 2,45%. Dodatkowo chciałbym panu przedstawić alternatywną ofertę. Obligacje spółek: Get Back P - 5,80% w skali roku, wypłata odsetek co 3 miesiące, zakończenie 27-11-2019, możliwość wcześniejszej rezygnacji (...) MW Trade AP2016 5,20% w skali roku (...)** (dowód: korespondencja e-mail, karta 3986)
- c) Korespondencja dot. klienta
- pracownik Banku do klienta - email z dnia 19.05.2015 r.: „Szanowny Panie, W nawiązaniu do rozmowy telefonicznej **przesyłam podsumowanie najważniejszych ustaleń: - zysk większy niż na standardowych lokatach, - bezpieczeństwo kapitału, - płynność (...)** (dowód korespondencja e-mail: karta 3951)
- d) Korespondencja dot. klienta :
- pracownik Banku do klienta , email z dnia 6.06.2016 r.: „ , **Wszystko potwierdziłem, możemy założyć dodatkowy rachunek w walucie GBP i później związane z tym rachunkiem depozyty. Jeżeli chodzi o oprocentowanie depozytów w walucie GBP to tabela przedstawia następujące poziomy: 3 miesiące - 0,25%, 6 miesięcy - 0,6%, 12 miesięcy - 0,6%”;** odpowiedź klienta - email z dnia 6.06.2016 r.: „**Bardzo dziękuję za przedstawioną informację. Jestem zainteresowany rachunkiem w GBP i depozytami (...)**(dowód korespondencja email: karta 3918-3919)
 - klient do pracownika Banku , email z dnia 22.04.2016 r.: „ , **Alternatywnie proszę również o ofertę lokaty na 1 roku**”. Odpowiedź pracownika - email z dnia 25.04.2016 r.: „ , **mimo moich starań nie udało się mi się znieść w pana przypadku nowych warunków negocjacji depozytów walutowych**”. „**Od stycznia niestety zmieniły się zasady negocjacji i lokaty walutowe negocjujemy od kwoty 20000 EURO**”, (dowód korespondencja email: karta 3928-3929)
 - klient do pracowników banku - email z dnia 26.04.2018 r.: „**Zakup ww obligacji [GetBack] został dokonany w moim miejscu zamieszkania. Pracownik banku pozostawił mi jedynie ogólne 1-stronicowe enigmatyczne potwierdzenie dokonania zakupu obligacji i zapewniał mnie wielokrotnie, iż zakupiony instrument finansowy jest w 100% bezpieczny**” (...) (dowód: karta 3805)
- e) Korespondencja dot. klienta :
- klientka do pracownika Banku , email z dnia 10.06.2016 r.: „**proszę poszukać dla mnie czegoś korzystnego, pewnego jak te obligacje co miałam - okres wykupu 12-18 miesięcy**”. dowód, korespondencja e-mail: karta 3595)
 - klientka do pracownika Banku , email z 12.05.2017 r.: „**Nie zależy mi na zysku z tego produktu, tylko na ochronie 100% tego co wpłaciłam czyli 22 000 zł plus 620 zł w każdym miesiącu**” (dowód, korespondencja e-mail: karta 3750)
- f) Korespondencja dot. klienta :
- klient do pracownika Banku , email z dnia 6.05.2016



r.: „Bardzo proszę o sprawdzenie elementów o których rozmawialiśmy: - (...) przykładowej opcji ulokowania środków na obligacjach lub w inny korzystny sposób przy założeniu co najmniej ochrony kapitału, (dowód, korespondencja e-mail: karta 3964

Po przyjęciu przez klienta propozycji spotkania dochodziło do prezentacji obligacji GetBack (wyłącznie lub z innymi obligacjami, w tym bankowymi). W taki sposób oferty były również składane klientom będącym jeszcze w trakcie trwania lokat, z propozycją ich zerwania i przeniesienia kapitału na inny „podobny” produkt z oferty GNB, tj. obligacje GetBack. Klient, który zdecydował się na przystąpienie do umowy, otrzymywał do podpisu pakiet dokumentów, przedstawianych jako niezbędna formalność do zawarcia transakcji. Powyższa sytuacja dotycząca sposobu przedstawiania i podpisywania ww. dokumentów przedstawiana jest w skargach i reklamacjach konsumenckich oraz formularzach, zgromadzonych w zebranym materiale dowodowym.

Poniżej przytoczono przykładowe skargi:

- „Odpowiedziałam, że miałam wcześniej obligacje skarbowe i lokaty terminowe. Nie przeprowadził analizy poziomu ryzyka. Nie znałam wtedy terminu obligacje korporacyjne. (...) Jednocześnie przyniósł stos papierów w tym ankietę MIFID którą sam wypełnił. Nie udzieliłam w niej żadnej odpowiedzi bo nikt mnie o nic nie pytał. Bankier powiedział, że podpis jest tylko formalnością.” (dowód: pismo konsumentki : karta nr 240 i nast.),
- „(...) pani doskonale znała moje preferencje jako klienta, który nie jest skłonny nawet do najmniejszego ryzyka, więc celowo nie zdradzała mi szczegółów oferty. (...) pani miała już przygotowany komplet dokumentów „skrojonych” pod moją osobę, które szybko podsunęła mi do podpisu jako produkt bezpieczny „lepszy niż lokata”, gdyż miał nieco wyższe oprocentowanie (4%). (...) pani bez mojej wiedzy wypełniła za mnie ankietę MIFID, w której zawarła nieprawdziwe informacje (np. pytanie nr 10 w którym zaznaczyła, iż jestem osobą, która obecnie lub w przeszłości wykonywała pracę, która wymaga wiedzy w zakresie instrumentów finansowych). Nadmieniam, że pracuję w szkole i nigdy nie wykonywałam innej pracy. Nieprawdziwe są również odpowiedzi na pytania dotyczące mojej wiedzy na temat instrumentów finansowych (akcje obligacje, jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych) i moja rzekoma wiedza na temat inwestowania. W kwestionariuszu oceny adekwatności danego produktu finansowego Pani zaznaczyła, iż odmówiłam odpowiedzi na zawarte tam pytania, co nie jest prawdą, gdyż w ogóle mnie nie o to nie zapytała. Żadnych dokumentów nie wypełniałam osobiście, wszystkie zostały wypełnione przez panią i w formie pliku podsunęte mi do podpisu. Działalam pod presją czasu, gdyż wszelkie formalności należało zakończyć przed godziną 18.00 to jest przed godziną zamknięcia placówki (...) przy czym Pani stwierdziła, że to tylko formalności i o niczym ważnym nie decydują. (...)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1109 i nast.),
- „Ciągłe telefony zachęcające i nakłaniające do likwidacji lokat i zakupu obligacji jako pewny sposób lokowania oszczędności życia są teraz z perspektywy czasu czynami mającymi narazić klienta nawet na straty aby osiągnąć zysk. (...) Po kilku wizytach w banku przy okazji odnawiania lokat bankowych pracownik banku za każdym razem zachęcał mnie do zmiany lokowania pieniędzy. (...) Lokaty zamieniam na jego zdaniem bezpieczne i o wiele bardziej opłacalne formy



oszczędzania. (...) Wystarczyła moja zgoda telefoniczna a do banku miałam przyjść wtedy jak będą gotowe dokumenty żeby je podpisać. (...)”(pismo konsumentki , karta 1123 i nast.),

- (...) Ogólny chaos panujący w momencie zawarcia umowy, podpisywania oświadczeń, potęgował nieświadomość Klienta w zakresie skutków zawarcia umowy, skali ryzyka na jakie się naraża. Doradca telefonicznie domagał się przygotowania dokumentów przez innych pracowników. Klienta przekonany o przedstawieniu mu przez Bank produktu bezpiecznego dostosowanego do jego potrzeb za namową Doradcy podpisał także wraz z umową „Oświadczenie klienta zainteresowanego nabyciem oferowanych przez Noble Securities S.A obligacji różnych emitentów” oraz „Kartę informacyjną transakcji kupna/sprzedaży obligacji na rynku, poza obrotem zorganizowanym. Doradca tłumaczył, że są to standardowe dokumenty banku”. (dowód: pismo , karta nr 1231 i nast.),
- „ (...) Wszystkie podpisane przez mnie kwestionariusze dotyczące zakupu obligacji Getback, miały charakter obligatoryjny jak w większości takich spraw, celem zabezpieczenia się usługodawcy (...) Plik pism, które przedstawił nam do podpisu pracownik banku w trakcie dokonywania transakcji skomentował jako zwykłą formalność, nie mówiąc ani słowa o ich treści a zwłaszcza o zawartych ostrzeżeniach i wiążącym się z tym dużym rynku inwestycyjnym (...)”. (dowód: pismo konsumentów , karta nr 1140 i nast.),
- „Nie przeprowadził ze mną ankiety pozwalającej na ocenę wiedzy oraz doświadczenia w dziedzinie inwestycji - przyniósł tę ankietę wypełnioną i datami ją do podpisu sugerując, że to przyspiesza operację. W czasie tej operacji nie otrzymałam żadnych dokumentów (...)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 886 i nast.),
- „Dokumenty wręczono mi w chwili sprzedaży. Nie sposób było to wszystko w banku i szybko i dokładnie przeczytać, gdzie faktycznie mowa o jakimś ryzyku jest”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 240 i nast.),
- „ wypelniał za mnie ankietę nieadekwatną w każdej kategorii a ja nieświadoma ryzyka podpisywałam wierząc w każde jego słowo, że moje pieniądze są bezpieczne” (pismo konsumenta , karta nr 1350 i nast.),

Jeśli chodzi o transakcje dot. rynku pierwotnego klient miał otrzymywać następujące dokumenty:



(dowód: pismo Banku z dnia 30.06.2020 r. ze wskazanym wyszczególnieniem ww. dokumentów - karta 1841-1845)

Jeśli chodzi o transakcje dot. rynku wtórnego były to następujące dokumenty:

(dowód: pismo Banku z dnia 30.06.2020 r. ze wskazanym wyszczególnieniem ww. dokumentów - karta 1845-1847)

(dowód: pismo Banku z dnia 30.06.2020 r. - karta 1847)



(dowód: pismo Banku z dnia 30.06.2020 r. ze wskazanym wyszczególnieniem ww. dokumentów - karta nr 1847-1849)

Jak wynika ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, ww. ankiety MIFID i kwestionariusze oceny adekwatności i odpowiedniości poszczególnych klientów, były wypełniane elektronicznie (nie ręcznie), poprzez wstawienie znaku „x” lub „•” w odpowiednie „okienko”, a zatem klient podpisywał te dokumenty już wypełnione. Wyjątkiem były ręcznie oznaczane ankiety GIIF, ale te dokumenty dotyczyły jedynie określenia statusu osoby fizycznej (kwestie np. związane z pełnieniem określonych stanowisk, czy miejsca płatności podatków), a nie kwestii związanych z rodzajem nabywanego produktu. Zgromadzone w materiale dowodowym formularze (dotyczące rynku pierwotnego i wtórnego) zawierają jedynie odręczne podpisy poszczególnych klientów, których te ankiety/kwestionariusze dotyczą - pozostałe elementy (znaki w poszczególnych „okienkach”) są naniesione elektronicznie (dowód: pakiety umowne, z wypełnionymi i podpisanymi ankietami i kwestionariuszami - karty nr 1861 -2311).

Pakiet wręczanych dokumentów zawierał się na ok. 20-40 stronach (czcionka TNR 10 i mniejsze), a wśród dokumentów znajdowały się informacje i oświadczenia klienta m.in.:

- w dokumencie „Oświadczenie klienta zainteresowanego nabyciem oferowanych przez Noble Securities S.A. obligacji różnych emitentów” zawarto informacje na temat zakresu działań i odpowiedzialności NS oraz oświadczenia klienta co do akceptacji działań związanych z obrotem obligacjami korporacyjnymi (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1871-1872, 1883-1885, 1917-1919, 1941, 1952-1953, 1976-1977, 1990, 1998-1999, 2014-2015, 2028-2029, 2032, 2043-2044, 2079-2080, 2089-2090, 2125, 2141, 2167, 2189, 2196-2197, 2209, 2221, 2233-2234, 2256-2257, 2270-2271, 2299),
- w dokumencie „Karta informacyjna Transakcje kupna/sprzedaży obligacji na rynku wtórnym poza obrotem zorganizowanym” zawarto informacje na temat czynników ryzyka



związanych z zakupem obligacji korporacyjnych. Akceptacja treści zawartych w tym dokumencie była składana przez klienta w dołączonym oświadczeniu (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1869-1871, 1883-1886, 1902-1904, 1914-1916, 1923-1925, 1960-1962, 1977-1979, 1987-1989, 1996-1998, 2007-2009, 2016-2018, 2022-2024, 2033-2035, 2044-2046, 2062-2064, 2081-2083, 2091-2093, 2134-2136, 2142-2144, 2170-2172, 2186-2188, 2197-2199, 2206-2208, 2217-2219, 2230-2233, 2244-2246, 2266-2268, 2277-2279, 2300-2302,

- w dokumencie „Kwestionariusz oceny potrzeb adekwatności i odpowiedniości dla Klienta będącego osobą fizyczną zainteresowanego instrumentami finansowymi, ubezpieczeniami, produktami inwestycyjnymi oraz usługami inwestycyjnymi lub maklerskimi” zawarto informacje o preferowanych instrumentach finansowych i/lub instrumentach inwestycyjnych oraz o akceptowalnych ryzykach i dochodach przeznaczonych na działalność związaną z inwestowaniem środków pieniężnych - „okienka” w tym dokumencie wypełniane były „elektronicznie” znakami „x” lub „•” (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1862-1863, 1886-1887, 1911-1912, 1926-1927, 1945-1946, 1963-1964, 1968-1969, 1991-1992, 1999-2001, 2005-2006, 2037-2038, 2056-2057, 2065-2066, 2102-2103, 2113-2114, 2127-2128, 2131-2132, 2145, 2152-2153, 2158-2159, 2180-2181, 2184-2185, 2200-2202, 2210-2211, 2228-2230, 2248-2250, 2280-2281, 2303-2305, 2306-2307,

- w dokumencie „Umowa (zlecenie) kupna nr ... obligacji sprzedawanych przez Noble Securities S.A.” zawarto informacje na temat danych stron oraz oświadczenia klienta dot. przedmiotu transakcji i przetwarzania danych osobowych oraz kwestii związanych z realizacją umowy (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1867-1871, 1879-1880, 1899-1900, 1910, 1920-1921, 1949-1950, 1956-1957, 1974-1975, 1984-1985, 1994-1993, 2002, 2010-2011, 2021, 2030-2031, 2039-2040, 2049-2050, 2058-2059, 2068-2069, 2078-2079, 2088-2089, 2129-2130, 2139-2140, 2148-2149, 2160, 2165, 2176, 2182-2183, 2193-2194, 2203-2204, 2214, 2216, 2224-2225, 2235, 2241-2242, 2252-2253, 2276-2277, 2285-2286, 2287-2288, 2296,

- w dokumencie „Ankieta GIIF / Status FATCA (osoba fizyczna) zawarto informacje na temat statusu klienta pod kątem działalności politycznej, piastowanych funkcji publicznych i lokalizacji płatności podatków oraz obywatelstwa USA - rubryki w tym dokumencie wypełniane były ręcznie (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1864-1865, 1881-1882, 1890-1891, 1913, 1927-1928, 1929-1930, 1933-1934, 1947-1948, 1958-1959, 1970-1971, 1982-1983, 1985-1986, 1995-1996, 2003-2004, 2012-2013, 2024-2025, 2036, 2041-2042, 2051-2052, 2061-2062, 2071-2072, 2085-2086, 2093-2094, 2099-2100, 2105-2106, 2110-2111, 2116-2117, 2123-2124, 2133-2134, 2146-2147, 2151, 2156-2157, 2163-2164, 2166-2167, 2190-2191, 2195-2196, 2220, 2226-2227, 2238-2239, 2243-2444, 2260-2261, 2273-2274, 2282-2283, 2297-2298, 2310-2311,

- w dokumencie „Ankieta MIFID dla klienta będącego osobą fizyczną” zawarto informacje dot. m.in. wiedzy klienta o inwestowaniu i doświadczenia w inwestowaniu. Pytania dotyczyły szczegółowych kwestii takich jak np. wysokość wynagrodzenia, zawierania transakcji na GPW, zachowań emitentów, operacji giełdowych, poziomu ryzyk itp. - „okienka” w tym dokumencie wypełniane były „elektronicznie” znakami „x”, ewentualnie ręcznie było jedynie skreślenie dotyczące rezygnacji z udzielenia odpowiedzi na pytania w ankiecie (wówczas „okienka” w ankiecie pozostawały puste). (dowód: przykładowe formularze - karty nr 1874-1875, 1892-1893, 1904-1905, 1919, 1951-1952, 1954-1955, 1980-1981, 2019-2020, 2026-2027, 2047-2048, 2069-2071, 2083-2085, 2095-2097, 2108, 2115, 2161-2162, 2168-2169, 2215, 2222-2223, 2237, 2251, 2258-2259, 2271-2272, 2292-2293).



Przykładowe pytania z ww. ankiety MIFID:

- jakie zna Pan/Pani instrumenty finansowe?;
- w przypadku których instrumentów finansowych istnieje możliwość straty większej kwoty niż zainwestowana?;
- co to jest zlecenie PKC?;
- proszę wskazać właściwą definicję spreadu;
- czy dywersyfikacja portfela może pomóc w obniżeniu ryzyka strat?;
- proszę dokończyć zdanie: „W przypadku ogłoszenia upadłości przez emitenta obligacji korporacyjnych, właściciel obligacji może:”;
- proszę dokończyć zdanie: „Podczas spadków cen akcji na giełdzie inwestycja w jednostki uczestnictwa w funduszu akcyjnym jest:..”;
- w jaki sposób można spieniężyć certyfikaty inwestycyjne (zakończyć inwestycje przed przewidzianym terminem).

(dowód: przykładowe formularze - karty nr 1874-1875, 1892-1893, 1904-1905, 1919, 1951-1952, 1954-1955, 1980-1981, 2019-2020, 2026-2027, 2047-2048, 2069-2071, 2083-2085, 2095-2097, 2108, 2115, 2161-2162, 2168-2169, 2215, 2222-2223, 2237, 2251, 2258-2259, 2271-2272, 2292-2293).

Podkreślić należy, iż w przekazywanym ww. pakiecie dokumentów, informacje wprost wskazujące na ryzyko dotyczące utraty kapitału zawarte były na kilku stronach i nie były one w żaden sposób zaznaczane, podkreślane na tle innych informacji, zawartych w tych dokumentach.

(dowód: wykaz regulacji - pismo Banku z dnia 8 czerwca 2020 r., karta nr 4304, dokumenty - załączniki do pisma nr 1-14, karty: 4306-4403)

Kwestia charakteru obligacji korporacyjnych jako instrumentu finansowego była szeroko opisywana w udostępnianych pracownikom Banku materiałach informacyjnych oraz szkoleniowych.

(dowód: zał. nr 44 do pisma Banku z dnia 8 czerwca 2020 r., karta nr 4471).

Informacja na temat ryzyk związanych z nabywaniem obligacji korporacyjnych została również zawarta w prezentacjach dotyczących emisji poszczególnych serii obligacji GetBack (dowód: prezentacje dotyczące poszczególnych emisji obligacji GetBack S.A. karty nr 38-39, 77-78, 85-86, 101-102, 109-110, 118-119, 127-128, 137-138, 150-152, 169-170, 180-182, 203-204).



(dowód: pismo Banku z dnia 31.07.2020 r., str.

12, karta nr 1844).

Zarzuty i informacje zawarte w skargach/reklamacjach konsumentów

Z informacji zawartych w większości pism konsumentów zgromadzonych w materiale dowodowym oraz z korespondencji mailowej wynika, że byli oni zainteresowani przede wszystkim produktem z gwarantowanym zyskiem, co najmniej na poziomie lokaty bankowej, którą zresztą już posiadali na podstawie umowy z Bankiem i którą też zamierzali przedłużyć, ewentualnie zrealizować. Nie byli natomiast zainteresowani produktami, z którymi wiązałoby się jakiekolwiek ryzyko utraty co najmniej części wartości wniesionego wkładu. Powyższe dotyczyło zarówno transakcji na rynku pierwotnym, jak i wtórnym. Spośród skarg i reklamacji klientów zebranych w toku postępowania, należy uznać, iż przynajmniej 95 jest ściśle związane z postawionymi Bankowi zarzutami.

(dowód: skargi i reklamacje konsumenckie wraz z zał. kierowane do Banku i NS oraz Rzecznika Finansowego i UOKiK, karty: nr 206-258, 261-437, 449-464, 466-472, 759-1038, 1043-1419, 1447-1662, 1672-1818, 4562-4576, 4925-4935).

W skargach i reklamacjach składanych do Banku, klienci podnosili m.in. następujące zarzuty:

A. Przykładowe pisma dotyczące transakcji na rynku pierwotnym:

- 1) „W styczniu 2015 zainicjowałem współpracę z GNB w Gdyni (filia) zacząłem inwestować pieniądze na lokatach, - zależało mi nie tyle na wyższym zysku co na bezpieczeństwie włożonego kapitału. - Doradca zapewniał mnie że obligacje GB są równie bezpieczne jak lokata a tylko nieco wyżej oprocentowane, Doradca wszystkie moje wątpliwości rozwiewał zapewnieniami o całkowitym bezpieczeństwie rzeczonych obligacji”. (dowód: pismo konsumenta : karta nr 817 i nast.),
- 2) „W Getin Banku w Bełchatowie miałam założone lokaty z zaoszczędzonych pieniędzy. W kolejnej wizycie w banku (...) Doradca klienta poinformował mnie, że ukazały się na rynku obligacje które dają przynosząc pewny zysk lepszy jak lokaty. Więc za namową Doradcy zlikwidowałam lokaty w dniu 24.03.2015 r. wpłaciłam tytułem zakupu 41 obligacji GB wartych każda 1000 zł. Słuchając Doradcy Klienta mając spokój z lokatami, stałam się inwestorem i stąd moje nieszczęście”. (dowód: pismo konsumentki : karta nr 224 i nast.),
- 3) „W dniu 9.02.2016 r. zjawiłem się w Noble Banku w Poznaniu (...) gdzie byłem umówiony ze starszym doradcą klienta - chodziło o przedłużenie kończącej się lokaty bankowej. (...) Oprocentowanie lokat było niskie, dlatego zaproponował mi kupno obligacji. Do tej pory nigdy o czymś takim nie słyszałem, nie wiedziałem, że istnieje, kajarzyło mi się z obligacjami skarbu państwa. (...)Wtedy wyszedł przygotowywać dokumenty zakupu, jak wrócił okazało się, że ten zakup idzie przez Biuro maklerskie NS (o czym mnie wcześniej nie poinformował) co wzbudziło mój niepokój. Uspakajał mnie, twierdząc, że to jest tylko tak „pro forma”, żeby sprawa „miała ręce i nogi” (dowód: pismo konsumenta , karta nr 382 i nast.)
- 4) „W związku z wprowadzeniem jej [konsumentki] w błąd przez państwa pracownika () i doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem na kwotę zł (...) poprzez namowę do zlikwidowania lokaty prowadzonej w



państwa banku i przeznaczenia całej kwoty na poczet wykupu obligacji emitowanych przez podmiot zewnętrzny (...) GetBack S.A. we Wrocławiu (...) w warunkach zapewnienia, że proponowany produkt jest bezpieczny (...) Reklamująca jest osobą fizyczną i w chwili dokonania transakcji miała lat (...) W miesiącu grudniu 2016 r. pani zadzwoniła do Reklamującej jak mówiła w związku z koniecznością wykonania jakichś działań celem przedłużenia lokaty. W czasie rozmowy w placówce ze strony padła propozycja wykupienia obligacji GetBack. (...) prowadziła rozmowę w ten sposób, że wskazywała proponowany instrument inwestycyjny jako bezpieczną alternatywę dla lokaty, która to alternatywa jednocześnie przewiduje wyższe oprocentowanie niż dotychczasowa lokata" (dowód: pismo pełnom. konsumentki , karta nr 449 i nast. oraz nr 1375 i nast.),

- 5) „28 grudnia 2016 r. Doradca klienta zaprosił mnie i męża (...) nakłaniając mnie do bezpiecznej inwestycji w obligacje GetBack (...) Przedstawił graficznie korzyści z zakupu tych 3-letnich obligacji (>6% z wypłatami na rachunek maklerski Noble Securities (...)) Z uwagi na brak gotówki zaproponował i zrealizował zerwanie lokat terminowych w Getin Banku bez utraty odsetek (...) W mojej ocenie zostałam wprowadzona w błąd gdyż nie określono mi poziomu ryzyka i gwarancji zwrotu pieniędzy i byłam przekonana, że nabywam obligacje podobnie jak przed kilkoma miesiącami GNB a nie prywatnej spółki giełdowej. Nie otrzymałam żadnych dokumentów i informacje na podstawie których mogłabym podjąć decyzji. Doradca nie przeprowadził żadnej ankiety określającej moje nastawienie do ryzyka. Ta nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzając mnie w błąd spowodowała podjęcie decyzji o zakupie tych obligacji. Decyzji tej nie podjęłabym, gdybym miała świadomość rzeczywistego rodzaju produktu" (dowód: pismo konsumentki , karta nr 774)
- 6) „Waszym klientem jestem od 10 lat i lokowałam pieniądze w pewne lokaty bankowe. Gdy 7 grudnia 2016 r. byliśmy z mężem na spotkaniu w Getin Noble Banku S.A Oddział , po wcześniejszym telefonicznym zaproszeniu przez Pana usłyszeliśmy o okazji dla szczególnych klientów jaką miał być zakup obligacji GetBack S.A. Doradca zapewniał o bezpieczeństwie lokowanych pieniędzy (...) Uważam, że była to sprzedaż nieuczciwa z powodu oferowania produktu niedostosowanego do moich potrzeb" (dowód: pismo konsumentki , karta nr 788 i nast.),
- 7) „21 grudnia 2016 r. otrzymałem propozycję nabycia obligacji serii BT spółki GetBack w placówce Getin Banku w Dąbrowie Górniczej, Tego samego dnia miała być zlikwidowana lokata po pełnej stopie procentowej, Informacje jakie uzyskałem od kierownika placówki to takie, że obligacje są trzyletnie, że oprocentowanie jest stałe i wynosi 4,4%, że środki na obligacjach są gwarantowane i że zostaną wypłacone po upływie 3 lat w 100%. Tego dnia nie otrzymałem żadnych dokumentów, warunków nabycia obligacji, wypełniona tylko została ze mną ankieta MIFID (...) Sprzedawca wprowadził mnie w błąd odnośnie gwarancji kapitału, barier wyjścia oraz ryzyk jakie związane były z obligacjami tej firmy. Nie byłem w stanie zweryfikować tych informacji podczas spotkania z powodu nieudostępnienia mi dokumentów". (dowód: pismo konsumenta , karta nr 803 i nast.),
- 8) „We wszystkich kontaktach z pracownikiem banku podkreślałem, iż jestem



zainteresowany wyłącznie inwestowaniem konserwatywnym przy minimalnym poziomie ryzyka. Zostałem wielokrotnie zapewniony, iż lokata w obligacje GetBack to inwestycja w 100% bezpieczna z uwagi na powiązania z grupą kapitałową Getin. (...) Wymieniony pracownik banku odwiedzał mnie zawsze w moim domu z kompletem przygotowanych do podpisu dokumentów - łącznie z wypełnioną przez niego ankietą MIFID. Kiedy zwróciłem uwagę na ten fakt, pracownik banku poinformował, że wypełni ankietę za mnie tak „aby było dobrze, szybciej i wygodniej”. Pracownik reprezentował bank - instytucję zaufania publicznego i nie mieściło mi się w głowie, iż przy sprzedaży produktów finansowych pracownik banku będzie przedstawiał fałszywe informacje dotyczące poziomu ryzyka dla oferowanego instrumentu finansowego (...) Dysponuję również korespondencją mailową w której kontaktuję Pana w sprawie lokat bankowych a nie w sprawie nabycia obligacji. (...) Pracownik banku przekonywał mnie, iż zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną, porównywalną z lokatą bankową, (...) pracownik banku zapewniał mnie, iż obligacje przynoszą stały gwarantowany zysk 5,5% w skali roku, znacznie wyższy niż gwarancja bankowa (...) zapewniał w rozmowie ze mną na spotkaniu, iż nie ma ryzyka iż obligacje nie zostaną wykupione przez emitenta”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 805 i nast.),

- 9) „Gdy w grudniu 2016 nabywałem obligacje firmy GetBack w oddziale Getin Noble Bank SA byłem zapewniany, że to bardzo bezpieczny produkt, że nie ma możliwości by cokolwiek złego miało się stać. Okazało się inaczej. Jestem klientem banku od kilku lat. Środki na założenie obligacji GetBack specjalnie przeniósłem z innego banku. Podkreślę raz jeszcze, że obligacje nabywałem w Getin Noble bank S.A. a także proszę nie odsyłać mnie do firmy GetBack S.A. czy Noble Securities”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 833 i nast.),
- 10) „Najbardziej zależało mi na tym aby kapitał był bezpieczny. Ze swoim opiekunem współpracowałem przez wiele lat. Doskonale znał moje oczekiwania co do zysku jak i ryzyka. Miałem do opiekuna duże zaufanie. Jeśli chodzi o poziom, liczyłem się z tym że może nie być przewidywanych zysków, jednak nie sądziłem że mogę stracić cały wkład. Nie zostałem uświadomiony, że może być potencjalna strata wszystkich pieniędzy. (...) Zostałem wprowadzony w błąd co do bezpieczeństwa produktu - poinformowano mnie, że zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną. Zapewniano mnie o znacznie wyższej stopie zwrotu aniżeli z lokat”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 839 i nast.),

B. Przykładowe pisma dotyczące transakcji na rynku wtórnym:

- 1) „06.03.2018 r. złożyłem lokatę terminową i tego dnia pierwszy raz zaproponowano mi zakup obligacji korporacyjnych. Odmówiłem i złożyłem lokatę terminową. Dwu lub trzykrotnie składano mi propozycje bardziej korzystnego, bezpiecznego zainwestowania moich pieniędzy, czyli zakupu obligacji korporacyjnych do którego doszło 15.03.2018 r. Badanie poziomu ryzyka polegało na podsunięciu mi ankiety którą wypełniał P. Zostałem poinformowany, że to ankieta na potrzeby banku, że właściwie to jest nieważna. Jediną informacją mi przekazaną była ta, że są to obligacje spółki powiązanej z bankiem i że są całkowicie bezpieczne. Nie otrzymałem żadnych dokumentów dotyczących GB”. (dowód: pismo konsumenta



: karta nr 207 i nast.),

- 2) „Uchybienia w sposobie wykonania umowy polegały na: - braku informacji o tym, że obligacje są sprzedawane w ramach oferty prywatnej na rynku wtórnym, - brak uwzględnienia indywidualnej mojej wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, - brak możliwości z zapoznaniem się dokumentów sporządzonych na potrzeby przeprowadzenia oferty prywatnej obligacji dotyczącymi spółki, w tym sytuacji finansowej, - świadome wykorzystanie mojej sytuacji finansowej celem uzyskania wysokiej prowizji. Informuję przy tym, że w chwili składania oświadczenia woli w zakresie umowy działałem pod wpływem błędu, co do treści czynności prawnej, ponieważ: 1) zapewniono mi, że obligacje GetBack są bezpieczne i pewne jak lokata, a spółka jest bezpieczna, 2) produkt jakim są obligacje korporacyjne w ofercie prywatnej powinny być kierowane do doświadczonych inwestorów, mających większy poziom akceptacji ryzyka, 3) nie mam żadnej wiedzy i doświadczenia odnośnie obligacji i rynku finansowego, zaufałem Agentowi ponieważ jestem klientem Getin Noble banku i sądziłem, że ta osoba nie będzie wykorzystywać mojej sytuacji finansowej dla swojego osobistego zysku, 4) nadane GetBackowi ratingi były na poziomie spekulacyjnym o czym również nie wiedziałem, co oznaczało wysokie ryzyko a mnie poinformowano, że były bezpieczne. (...) Uważam, że Bank wprowadził mnie w błąd celem pozyskania wysokiej prowizji, proponując mi obligacje GetBack jako pewne i bezpieczne z dużym potencjałem zysku. To nic innego jak misseling i nadużycie. (...) Zaufałem bankowi którego klientem jestem od kilku lat, zatem nie śmiałem wątpić z nieuczciwą praktykę banku.” (pismo konsumenta , karta nr 1355 i nast.),
- 3) „Jesteśmy wieloletnimi klientami Getin Noble Banku S.A., lokując nasze oszczędności od 2017 roku na lokatach terminowych. (...) Pan przy zakładaniu przez nas lokat terminowych zawsze proponował nam ulokowanie oszczędności w innych produktach bankowych, w tym m.in. w zakupie obligacji Getback jako korzystniejszym sposobie na uzyskanie lepszych zysków z lokowanych pieniędzy. Twierdził, że zakup proponowanych produktów warunkuje wynegocjowanie wyższego oprocentowania lokat bankowych. Namawiając nas na inwestowanie w obligacje, ręczył za pewność tych inwestycji i większe zyski. Wielokrotnie pomimo tych propozycji, wybieraliśmy lokaty terminowe. W czerwcu 2017 r., po kolejnej rozmowie (...) mając na uwadze możliwość wynegocjowania wyższego oprocentowania lokat terminowych, dokonaliśmy zakupu obligacji o wartości 1000 złotych każda (...). Otrzymana odpowiedź z Domu Maklerskiego Noble Securities S.A. w wyniku mojej reklamacji złożonej do GNB, to tylko formalne ustosunkowanie się do podpisanych przeze mnie dokumentów bez jakiegokolwiek analizy okoliczności, które miały miejsce w czasie zakupu przedmiotowych obligacji. (...) Wszystkie podpisane przez mnie kwestionariusze dotyczące zakupu obligacji Getback, miały charakter obligatoryjny jak w większości takich spraw, celem zabezpieczenia się usługodawcy (...) Plik pism, które przedstawił nam do podpisu pracownik banku w trakcie dokonywania transakcji skomentował jako zwykłą formalność, nie mówiąc ani słowa o ich treści a zwłaszcza o zawartych ostrzeżeniach i wiążącym się z tym dużym rynku inwestycyjnym. Wręcz przeciwnie przedstawiał tą transakcję jako bardzo atrakcyjną, przynoszącą w efekcie końcowym większe zyski niż w lokatach terminowych”.



(dowód: pismo konsumentów , karta nr 1140 i nast.),

- 4) „W swych wywodach „doradca” przekonywał również, że inwestycja nie jest związana z jakimkolwiek ryzykiem, zainwestowany kapitał można w każdej chwili wycofać bez konsekwencji a bezpieczeństwa zainwestowanego kapitału” (dowód: pismo pełnomocnika konsumenta : karta nr 210 i nast.),
- 5) „Do przedmiotowej sytuacji doprowadził umyślnie Państwa przedstawiciel („Doradca”) inicjując z Klientem kontakt w marcu 2018 r. Przekonał on klienta do wycofania środków z bezpiecznego instrumentu finansowego poświęcając spodziewany zysk na rzecz inwestycji w nowy rzekomo atrakcyjniejszy i pewny instrument finansowy (...)” (dowód: pismo pełnomocnika konsumenta : karta nr 214 i nast.),
- 6) „Doradca skontaktował się w celu poinformowania o kończących się lokatach. Nie przeprowadził z analizy mojego zapotrzebowania na produkty inwestycyjne. Nie było nawet mowy o ryzyku. Wiele razy proponowano mi produkty finansowe. Zawsze odmawiałem gdyż interesowały mnie tylko lokaty jako bezpieczna forma lokowania pieniędzy. Nie było mowy o ryzyku, gdyż zapewniano mnie że są to obligacje i że jest to bezpieczna lokata kapitału, jednakże nie będę mógł odzyskać wpłaconych środków przez okres 5 lat. Dokumenty wręczono mi w chwili sprzedaży. Nie sposób było to wszystko w banku i szybko i dokładnie przeczytać, gdzie faktycznie mowa o jakimś ryzyku jest”. (dowód: pismo konsumenta : karta nr 240 i nast.),
- 7) „Jestem klientem Noble Banku od marca 2014. Deponowałam na koncie znaczne sumy. W lutym 2018 zostałam przyjęta przez Doradcę Klienta Noble pana , który w związku z tym, że skończyła mi się lokata zaczął polecać mi produkty finansowe Waszego banku a wśród nich obligacje Getback. (...) Nie przeprowadził ze mną ankiety pozwalającej na ocenę wiedzy oraz doświadczenia w dziedzinie inwestycji - przyniósł tę ankietę wypełnioną i datami ją do podpisu sugerując, że to przyspiesza operację. W czasie tej operacji nie otrzymałam żadnych dokumentów (...) Bank oferując mi ten produkt finansowy zapewniał mnie o najwyższym poziomie bezpieczeństwa oraz płynności”. (dowód: pismo konsumentki : karta nr 886 i nast.),
- 8) „5.07.2017 skończyła mi się lokata i zgłosiłam się do Banku celem przedłużenia lokaty. Wtedy zaproponowano mi zakup obligacji zapewniając mnie, że są bezpieczne i nie poniosę żadnego ryzyka a dochód jest znacznie większy. Pracownik Banku zaproponował mi obligacje i zapewnił o ich bezpieczeństwie. Żadnych dokumentów nie otrzymałam. Pracownik Banku zapewnił mnie, że nie poniosę żadnego ryzyka a jedynie skorzystam bo będą większe zyski powyżej 5%.” (dowód: pismo konsumentki : karta nr 304 i nast.),
- 9) „Na początku marca [2018 r.] otrzymałam telefon do Doradcy Klienta pana , który poinformował mnie, że pojawiła się na rynku wtórnym pewna ilość obligacji podobnych do tych jakie już posiadam umożliwiających uzyskanie lepszego oprocentowania (około 5.8%) niż aktualne lokaty bankowe. (...) na moje pytania o bezpieczeństwo tych obligacji Doradca



klienta poinformował, że jest to produkt bezpieczny (...) Wydawało mi się dość dziwne, że po raz kolejny musiałem wypełnić „Kwestionariusz adekwatności i odpowiedzialności oferowanych instrumentów i produktów finansowych oraz usług inwestycyjnych - osoba fizyczna”. Raz że taki dokument wypełniałem mniej więcej kilka miesięcy wcześniej a dwa, że Doradca klienta w zasadzie sam go wypełnił zaznaczając rubryki sugerujące o bardzo agresywnych moich preferencjach finansowych 2a (...) Dopiero po moim sprzeciwie zmienił na punkt 2 c. Reasumując (...) uważam, że zostałem wprowadzony w błąd i nie został dopełniony (...) obowiązek należytej staranności w tej transakcji a w szczególności: zbyt ni pośpiech (...), brak należytego poinformowania mnie o ryzyku, nakłanianie mnie do zakupu obligacji w momencie gdy sytuacja finansowa firmy GetBack S.A. wyglądała źle (...), nie poinformowanie mnie o aktualnej sytuacji firmy GetBack, (...) co najmniej dziwna sytuacja z wypełnianiem arkusza Kwestionariusza Kwestionariusz adekwatności i odpowiedzialności oferowanych instrumentów i produktów finansowych oraz usług inwestycyjnych - osoba fizyczna”, gdy Doradca próbował stworzyć mój profil jako osoby skłonnej do dużo większego ryzyka. Dodatkowo powstaje pytanie, czy powtórne wypełnienie kwestionariusza nie miało na celu dostosowania mojego profilu do zakupu ryzykownego produktu, dlaczego nie zwrócono mi uwagi, że nowy profil różni się od poprzedniego i rażąco odbiega od preferowanego modelu oszczędzania, co pokazuje analiza sposobów lokowania przeze mnie pieniędzy w Państwa banku.” (dowód: pismo : karta nr 392 i nast. oraz 1163 i nast.),

- 10) *„Do sprzedaży mi obligacji GetBack S.A. doszło w siedzibie Oddziału Getin Noble Banku S.A. w Zgierzu (...) Oferta została mi przedstawiona w trakcie mojej wizyty w oddziale (...) Pierwszy pakiet obligacji zakupiłam w dniu 18.01.2018 r. a drugi (...) w dniu 22.03.2018 r. Jestem klientem banku oddział w Zgierzu od 2008 r., posiadam w tym banku rachunek oszczędnościowy i konto osobiste. Przedstawiciel (...) nie przeprowadził ze mną analizy mojego zapotrzebowania na produkty inwestycyjne, nie zbadał poziomu ryzyka na które jestem gotowa. Przedstawiciel (...) w trakcie składania mi oferty sprzedaży obligacji GetBack poinformował mnie, że produkt jest bezpieczny (...) że jest to bezpieczna inwestycja tak jak lokata bankowa, ale lepiej oprocentowana, nic nie mówił mi o ryzyku inwestycji, ani o sposobie zabezpieczenia obligacji.” (dowód: pismo konsumentki : karta nr 411 i nast.),*

Bank odniósł się do zebranych w materiale dowodowym skarg konsumenckich, wskazując w znacznej większości przypadków na następujące, powtarzające się kwestie, zacytowane w odniesieniu do poniższych przykładowych sześciu skarg:

A. Konsument: (karta nr 817 i nast.)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia:

W styczniu 2015 zainicjowałam współpracę z GNB w Gdyni (filia) zaczęłam inwestować pieniądze na lokatach, - zależało mi nie tyle na wyższym zysku co na bezpieczeństwie włożonego kapitału. - Doradca zapewniał mnie że obligacje GB są równie bezpieczne jak lokata a tylko nieco wyżej oprocentowane, Doradca wszystkie moje wątpliwości rozwiewał zapewnieniami o całkowitym bezpieczeństwie rzeczonych obligacji. (dowód: karta 817 i



nast.).

Odpowiedź Banku: (karta 4191-4194)

B. Konsument: (od karty nr 207)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia:

„06.03.2018 r. założyłem lokatę terminową i tego dnia pierwszy raz zaproponowano mi zakup obligacji korporacyjnych. Odmówiłem i założyłem lokatę terminową. Dwu lub trzykrotnie składano mi propozycje bardziej korzystnego, bezpiecznego zainwestowania moich pieniędzy, czyli zakupu obligacji korporacyjnych do którego doszło 15.03.2018 r. Badanie poziomu ryzyka polegało na podsunięciu mi ankiety którą wypełniał



Zostałem poinformowany, że to ankieta na potrzeby banku, że właściwie to jest nieważna. Jedyną informacją mi przekazaną była ta, że są to obligacje spółki powiązanej z bankiem i że są całkowicie bezpieczne. Nie otrzymałem żadnych dokumentów dotyczących GB".
(karta nr 207 i nast.)

Odpowiedź Banku: (karta 4194-4196)



C. Konsument: (od karty nr 210)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia:

(pismo pełnomocnika klienta r.pr.)

„Do przedmiotowej sytuacji doprowadził umyślnie Państwa pracownik (...) inicjując z Klientem kontakt w dniu 18 grudnia 2016 r. Przekonał on klienta do wycofania środków z bezpiecznego instrumentu finansowego poświęcając spodziewany zysk na rzecz inwestycji w nowy rzekomo atrakcyjniejszy i pewny instrument finansowy (...) W swych wywodach „doradca” przekonywał również, że inwestycja nie jest związana z jakimkolwiek ryzykiem, zainwestowany kapitał można w każdej chwili wycofać bez konsekwencji a bezpieczeństwo zainwestowanego kapitału, oprócz świetnej kondycji



finansowej i osiągnięć gospodarczych GB, gwarantuje również Bankowy Fundusz Gwarancyjny". (karta 210 i nast.).

Odpowiedź Banku: (karta 4196-4198)



D. Konsument: (karta 1043 i nast.)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia:

„Dnia 23.05.2016 r. w siedzibie Getin Noble banku w CH Port Łódź (...) zamiast odnowić lokatę bankową, zostałam „skutecznie” przekonana przez Doradcę klienta Noble do zakupu obligacji korporacyjnych GetBack (...). Doradca Klienta Noble przekonywał, że lokaty bankowe są nieopłacalne a alternatywą są obligacje korporacyjne firmy Getback równie bezpieczne jak lokaty bankowe. (...) Jak to możliwe, że tak wysoce ryzykowne obligacje korporacyjne były sprzedawane w siedzibie banku indywidualnym klientom. Przecież to nie jest produkt dla takich klientów. Klienci banków to posiadacze głównie lokat bankowych a więc mający zupełnie innych poziom akceptacji ryzyka. (...) Doradca przy ankiecie MIFID jednoznacznie stwierdził, że nie występuje potrzeba jej wypełniania a jedynie podpisanie. (...) na pytanie o ryzyko inwestycyjne, w przypadku obligacji GetBack, stwierdził że nie występuje i ponownie potwierdził, iż firma jest stabilna oraz działa w odpornym na kryzys ekonomiczny sektorze. Podczas rozmowy nie padło stwierdzenie ze strony doradcy, że produkt tej firmy jest wysokiego ryzyka i można stracić wszystkie zainwestowane pieniądze” (dowód: karta 1043 i nast.)

Odpowiedź Banku: (karta 4578-4581)







E. Konsument: (od karty nr 904)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia:

„Opiekun, jako bezpieczny środek inwestycyjny wskazał mi zakup obligacji Wasze spółki córki GetBack i nawet z wypełnionymi już dokumentami pofatygował się osobiście do mnie do domu. Jest to ok. 80 km od Krakowa więc musiało mu zależeć widać bardziej niż mi. Na ten moment jestem 50 tysięcy na minusie przez was i Waszego pracownika. Proszę o informacje czy i kiedy zamierzacie odkupić ode mnie obligacje GetBack, które mi wcisnęliście.” (karta 904 i nast.)

Odpowiedź Banku: (karta 4263-4266)





F. Konsument:

(karta nr 1068 i nast.)

Osoby obsługujące:

Zarzuty/twierdzenia :

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura we Wrocławiu
pl. Dąbrowski 25 50-124 Wrocław



tel. 71 32 30 290 fax 71 32 30 299
otr@uw.ostk.gov.pl www.ostk.gov.pl

„Dnia 12.05.2017 roku po rozmowie z moim doradcą (opiekunem klienta) założyłam lokatę terminową ponieważ bank nie miał żadnych produktów inwestycyjnych mi do zaoferowania według moich preferencji w zakresie bezpieczeństwa. (...) Podkreślam, że nie wypełniałam osobiście żadnych dokumentów na spotkaniu w banku, w szczególności żadnych dokumentów dotyczących mojej wiedzy o obligacjach korporacyjnych ponieważ mój doradca wiedział, że nie lubię ponosić ryzyka i inwestuję tylko w bezpieczne produkty inwestycyjne (lokaty). Tak też miałam traktować obligacje - w opinii i zapewnieniach doradcy z Banku. Planując swe inwestycje zawsze najbardziej mi zależało na bezpieczeństwie kapitału. W swoich inwestycjach nie akceptowałam i nie akceptuję ryzyka. (...) Podkreślam, że zostałam wprowadzona w błąd co do bezpieczeństwa produktu - byłam informowana, że zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną”. (dowód: pismo konsumentki Anny Andrzejewskiej, karta nr 1068 i nast.) (karta 1068 i nast.)

Odpowiedź Banku: (karta nr 4584-4586)





Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, *ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym*. Prezes UOKiK podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach². Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego,

²Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.



w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konkurencji występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego³. Z przywołanej klauzuli generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Do naruszenia tego interesu dochodzi zatem, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotycząc potencjalnych podmiotów na danym rynku, a nie jedynie ściśle określonej ich grupy.⁴ Odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wprowadzania konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych wyemitowanych przez GetBack odnośnie do: gwarancji zysku z tych obligacji, gwarancji bezpieczeństwa tych obligacji a także proponowania konsumentom obligacji korporacyjnych GetBack jako produktu nieodpowiadającego ich potrzebom. Praktyki te mogły być skierowane do dotychczasowych klientów Getin Noble Banku, jak i tych, którzy udaliby się do Banku w celu nabycia jakiegokolwiek produktu bankowego (w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.1) oraz do dotychczasowych klientów związanych z Bankiem umową lokaty pieniężnej (w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.2).

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, bez ograniczeń wiekowych oraz bez względu na ich doświadczenie inwestycyjne. GNB prowadził faktycznie działalność maklerską, gdyż oferował obligacje GetBack (działając jako agent NS) zarówno na rynku pierwotnym, jak i wtórnym, na terenie całego kraju, bezpośrednio - w oddziałach swojego Banku oraz drogą telefoniczną i/lub mailową. Odnośnie do rynku pierwotnego zauważyć także należy, iż formalnie rzecz biorąc, emisje prywatne ograniczone są do kręgu 149 osób, którym można zaoferować nabycie obligacji korporacyjnych w ramach jednej emisji. Jednakże z uwagi na fakt licznych, następujących szybko po sobie emisji obligacji GetBack, nie można było a priori założyć, iż ta właśnie emisja będzie ostatnia, a zatem działania mogły dotyczyć nieokreślonej z góry liczby konsumentów.

W tym stanie rzeczy Prezes UOKiK uznał, że w sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a zatem możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Bank nieuczciwej praktyki rynkowej oraz tzw. misselingu.

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Za zachowania przedsiębiorcy, które w szczególności naruszają

³ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

⁴ Por. Wyrok Sądu Najwyższego z 20 kwietnia 2017r., sygn. akt: III SK 21/16; Sąd Antymonopolowy w wyroku z dnia 3 kwietnia 2002r., sygn. akt XVII Ama 88/01, wyraźnie wskazał, iż „Celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest ochrona prywatnoprawnego interesu przedsiębiorcy bądź konsumenta”; Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 12 czerwca 2002r., sygn. akt XVII AmA 47/2001.



zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca uznał m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik) oraz proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (misseling - art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik).

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktykami określonymi w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- A. działania przedsiębiorcy,
- B. bezprawność tych działań,
- C. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

A. Getin Noble Bank S.A. jako przedsiębiorca

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2019 r., poz. 1292, ze zm.). Jednocześnie art. 4 ust. 1 ww. ustawy reguluje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 Prawa przedsiębiorców, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

Jak wskazano w stanie faktycznym, Bank prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2019 r., poz. 2357, ze zm.). W okresie objętym przedmiotową decyzją Spółka prowadziła m.in. działalność polegającą na oferowaniu obligacji korporacyjnych. Głównym zaś przedmiotem jej działalności jest działalność bankowa. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, GNB przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w uokik i jej działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B. Bezprawność działań

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc jest niezależna od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank wprowadzał konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do gwarancji zysku z tych obligacji oraz poprzez informowanie konsumentów o stałym, gwarantowanym oprocentowaniu tych obligacji w skali roku, a także proponował konsumentom obligacje GetBack jako produkt niedopasowany do ich potrzeb (misseling).

Praktyka określona w pkt I.1 sentencji decyzji.

W ocenie organu ochrony konsumentów, przedsiębiorca swoim zachowaniem dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w przepisach ustawy z dnia 23



sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 ze zm., dalej również „upnpr”).

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Art. 2 pkt 3 upnpr stanowi, że przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków prawnych.

Stosownie do brzmienia art. 4 ust. 2 zdanie pierwsze upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Ustawodawca dokonał konkretyzacji ogólnego zakazu nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 3 upnpr) przez wskazanie nazwanych praktyk rynkowych. Zalicza się do nich m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd.

Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 upnpr). Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która może zniekształcić jego zachowanie rynkowe⁵.

Przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości. Może być ono związane z określonymi elementami, które wprowadzają w błąd, wskazanymi w art. 5 ust. 3 pkt 1-6 upnpr oraz sposobem wprowadzenia w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 1-4 upnpr), które potencjalnie mogą lub wpływają na podjęcie przez konsumenta decyzji rynkowej. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji; rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

Za warunek *sine qua non* wprowadzenia w błąd należy uznać wpływ praktyki rynkowej na decyzje konsumenta co do nabycia produktu (potencjalna lub realna możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji rynkowej, której nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd).

W myśl art. 2 pkt 7 upnpr za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt: VI ACa 567/14.



uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, zaś wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ryzyka i korzyści związanych z produktem (art. 5 ust. 3 pkt 2 upnpr).

Model przeciętnego konsumenta:

Zarzucona Bankowi praktyka określona w punkcie 1.1. sentencji decyzji podlega ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr, ilekroć w ustawie jest mowa o przeciętnym konsumencie rozumie się przez to konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej również „TSUE” lub „Trybunał”). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

Analizując model przeciętnego konsumenta należy zwrócić uwagę także na następujące okoliczności:

- prawidłowa komunikacja rynkowa, to taka, która stanowi podstawę do podejmowania racjonalnych, rzeczowych, uzasadnionych, podejmowanych z pełną świadomością wyborów,
- zasada prawdy stanowi fundament prawa uczciwości konkurencji,
- na rynku obowiązuje zakaz wprowadzania w błąd rozumiany jako wywołanie u kogoś fałszywego wyobrażenia o jakimś fragmencie postrzeganej przez niego rzeczywistości. Ponadto celowe i zamierzone wprowadzenie w błąd z zamiarem świadomego ograniczenia swobody podejmowania decyzji, zniekształca orientację w ofercie rynkowej, która prowadzi do decyzji bazując na złych, nieprawidłowych i nierealnych wyobrażeniach,
- świadome, wolne, konkretne i podjęte w oparciu o pełną informację decyzje konsumenckie są najlepszym instrumentem regulującym rynek.

Aby ustalić model przeciętnego konsumenta, należy dokonać oceny jego sytuacji w kilku aspektach. Przede wszystkim należy stwierdzić, czy jest on dostatecznie dobrze



poinformowany. Jednakże z tego założenia nie wynika, że konsumenci powinni samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy. Ciężar przekazania informacji o produkcie spoczywa na przedsiębiorcy, który występując na rynku w roli profesjonalisty powinien zadbać o to, żeby jego klient uzyskał pełną informację pozwalającą na podjęcie świadomej decyzji. Z tego powodu prawo do informacji uznawane jest za fundament ochrony konsumenta w Unii Europejskiej.

Ze stanowiska doktryny wynika, iż praktyka wprowadza w błąd, gdy rzeczywiście "powoduje" lub "może powodować" ryzyko konfuzji. Do stwierdzenia wprowadzenia w błąd wystarczające jest zatem ustalenie samej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. Z powyższych rozważań wynika, iż na gruncie zwalczania nieuczciwych praktyk rynkowych podmiotowym punktem odniesienia oceny wprowadzania w błąd jest przeciętny konsument. To właśnie przeciętny konsument, w znaczeniu przyjętym w upnr, jest miarodajny do ustalenia, czy dane działanie wprowadza w błąd. „Zauważyć należy, że nie można podać określonego progu procentowego, od którego istnieje możliwość wprowadzenia w błąd. Dla przyjęcia możliwości istnienia wprowadzenia w błąd wystarczy jednak, by przynajmniej część, nawet nieznaczna, danej grupy konsumentów mogła być wprowadzona w błąd”⁶.

Formułując model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, należy wziąć pod uwagę skomplikowany charakter produktu, jakim są obligacje korporacyjne.

Warto powołać się przy tym na informacje znajdujące się na stronie Narodowego Banku Polskiego, w zakładce „Wiedza”, w której NBP wskazuje, że najczęstszymi nabywcami obligacji korporacyjnych są firmy, a nie „zwykły Kowalski”: „stawiając pytanie o to, kto w naszym kraju może kupić obligacje firm? Czy także zwykły Kowalski, czyli tzw. inwestor indywidualny, drobny, chcący gdzieś ulokować swoje prywatne oszczędności? Odpowiedź brzmi: tak., może je kupić, ale tylko za pośrednictwem biura maklerskiego, w którym trzeba założyć sobie rachunek”⁷ - wskazuje NBP. Dodać należy, iż „w Polsce, gdzie rynek obligacji firm jest jeszcze mimo wszystko słabo rozwinięty, wciąż zdecydowana większość emisji tych papierów to emisje adresowane przede wszystkim do inwestorów dużych, instytucjonalnych”.⁸

W niniejszej sprawie konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć w oparciu o odwołanie się do profilu konsumenta, do którego ofertę nabycia obligacji skierował Bank. Jak wskazano, nabywcą obligacji GetBack mógł być każdy potencjalny klient Banku, bez względu na wiek i doświadczenie inwestycyjne, któremu można było oferować objęcie oraz sprzedać obligacje. Taki konsument jest konsumentem rozważnym, choć zorientowanym - to jednak nieposiadającym wiedzy na temat bardziej skomplikowanych produktów inwestycyjnych, w tym obligacji korporacyjnych. Ten deficyt wiedzy - w ocenie organu ochrony konsumentów - winien zostać zrównoważony przez informacje przekazywane konsumentom przez Bank. Skoro GNB skierował ofertę nabycia obligacji korporacyjnych GetBack również do grupy klientów, którzy nie odpowiadają zwyczajowej definicji inwestora w obligacje korporacyjne (przywoływanej na stronach NBP), a więc nie mają odpowiedniej wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, a swoją świadomością mogli nie obejmować ryzyk związanych z inwestowaniem w obligacje, to uznać należy, że na Banku ciążył w tym zakresie szczególny obowiązek. Dodać także

⁶ Arkadiusz Michałak, *Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym*, Warszawa 2008, s. 78;

⁷ Źródło: https://www.nbportal.pl/wiedza/artykuly/finanse/obligacje_firm;

⁸ jw.



trzeba, że przeciętny konsument w niniejszej sprawie był raczej skupiony na oszczędzaniu, był zainteresowany „bezpiecznym” (w rozumieniu ochrony kapitału) lokowaniem środków, celem jego spokojnego pomnażania, nie zaś inwestowaniem posiadanych środków w ryzykowne instrumenty finansowe.

W swoich odniesieniach do zarzutów Bank wskazywał, iż spośród konsumentów, których skargi i zawiadomienia znajdują się w aktach postępowania są tacy, którzy - zanim zdecydowali się na nabycie obligacji GetBack - posiadali już wcześniej rachunki inwestycyjne prowadzone przez NS. Nabywali oni inne instrumenty finansowe, w tym obligacje korporacyjne, a wśród nich także obligacje GetBack, które zostały wykupione przez emitenta i tych transakcji konsumenci nie kwestionują. Ponadto w ocenie Banku - już z samej treści niektórych skarg i zawiadomień znajdujących się w aktach postępowania wynika, iż klient sam deklarował fakt wcześniejszego posiadania innych produktów inwestycyjnych, obligacji korporacyjnych, a w tym obligacji GetBack, jak również klient deklarował chęć kolejnego nabycia obligacji korporacyjnych, co spowodowało kontakt z pracownikiem Banku.

Odnosząc się do powyższego, wskazać należy, iż we wszystkich opisanych w skargach przypadkach, transakcja dotycząca obligacji GetBack odbywała się z inicjatywy „doradcy” a nie klienta. „Doradca” kierował ofertę ich nabycia do klienta, który był zainteresowany tylko inwestycjami bezpiecznymi, tj. z takimi, które nie wiążą się z możliwością utraty kapitału, ergo nie był zainteresowany inwestycjami z jakimkolwiek ryzykiem utraty kapitału. W przedstawionych skargach opisujących przebieg transakcji wyraźnie występuje element, w którym klient upewnia się, czy proponowany produkt nie wiąże się z utratą kapitału. Przeczy to twierdzeniom Banku, jakoby klient miał wiedzę na temat przedmiotowych obligacji i tym bardziej sam inicjował transakcję ich nabycia. W tym miejscu należy również zauważyć, iż taki klient nawiązałby bezpośredni kontakt z biurem maklerskim. W związku z tym, nawet podnoszona przez Bank okoliczność, iż część klientów nabywała wcześniej obligacje nie świadczy o tym, iż wskazani mieli świadomość ryzyka w tym zakresie. Tym bardziej, że wcześniej nabyte obligacje GetBack mogły być nabyte w tych samych okolicznościach wprowadzających w błąd. Konsument mógł nabyć wcześniej inne produkty inwestycyjne i nadal nie posiadać świadomości związanego z nimi ryzyka w szczególności, gdy nabył te produkty od tego samego sprzedawcy. Z pism konsumentów i korespondencji mailowej jasno wynika, że traktowali oni nabyte obligacje jako produkt bankowy i swego rodzaju lokatę:

- pracownik Banku do klienta - email z dnia 18.05.2016 r.: „Panie Marcinie. Pańska lokata kończy się 18.06.2018 r. W dniu zapadalności do dyspozycji będzie kwota netto. W tym momencie z najciekawszych opcji mogę zaproponować obligacje Getin Noble banku serii PP2 (...) Oprócz obligacji Banku oraz lokat mogę zaproponować inne ciekawe obligacje z rynku wtórnego - z krótszym okresem do wykupu: (...) Get Back BB, Get Back BG” (dowód: karta 2313 i 4046)
- pracownik Banku do klienta - email z dnia 5.02.2016 r.: „Dzień dobry (...) Panie przesyłam ofertę lokat 3 miesięczne - 2,35%, 6 miesięcy - 2,4%, 12 miesięcy - 2,45%. Dodatkowo chciałbym panu przedstawić alternatywną ofertę. Obligacje spółek: Get Back P - 5,80% w skali roku, wypłata odsetek co 3 miesiące, zakończenie 27-11-2019, możliwość wcześniejszej rezygnacji (...) MW Trade AP2016 5,20% w skali roku (...) (dowód: karta 3986)
- klientka do pracownika Banku , email z dnia



10.06.2016 r.: „proszę poszukać dla mnie czegoś korzystnego, pewnego jak te obligacje co miałam - okres wykupu 12-18 miesięcy”. dowód: karta 3595)

- klient do pracownik Banku , email z dnia 6.05.2016 r.: „Bardzo proszę o sprawdzenie elementów o których rozmawialiśmy: - (...) przykładowej opcji ulokowania środków na obligacjach lub w inny korzystny sposób przy założeniu co najmniej ochrony kapitału, (dowód: karta 3964)

Może to świadczyć tylko o tym, że obligacje korporacyjne były przez GNB oferowane klientom Banku już wcześniej i nie były to jedynie obligacje GetBack, ale również innych podmiotów (w tym obligacje samego Banku). Z oczywistych względów, klient, który otrzymał wynagrodzenie w związku z inwestycją w obligacje, nie miał przesłanek, aby reklamować oferowanie mu produktu obciążonego ryzykiem utraty kapitału, ponieważ był przeświadczony o posiadaniu bezpiecznego produktu bankowego. Dopiero wydarzenia związane ze spółką GetBack spowodowały, iż klient poniósł wymierną stratę w postaci utraty wniesionego kapitału i tym samym dowiedział się, iż nabył produkt inwestycyjny obciążony takim ryzykiem.

A zatem, w ocenie Prezesa, w niniejszej sprawie mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi, ale nie posiadającymi wiedzy na temat bardziej skomplikowanych produktów inwestycyjnych, w tym obligacji korporacyjnych. Z materiału dowodowego wynika, że przeciętny konsument był raczej skupiony na bezpiecznym oszczędzaniu i pomnażaniu kapitału. Dla przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie najważniejsze było bezpieczeństwo zainwestowanych środków, nawet kosztem mniejszego zysku. Należy uwzględnić, że to Bank zachęcał do nabycia obligacji korporacyjnych konsumentów z określonej wyżej grupy, którzy nie odpowiadają zwyczajowej definicji inwestora nabywającego specjalistyczne i skomplikowane instrumenty finansowe. W ocenie organu ochrony konsumentów - deficyt wiedzy w zakresie inwestowania powinien zostać zrównoważony przez informacje przekazywane konsumentom przez pracowników Banku („doradców”) lub ewentualnie przez osoby przez nich wskazane. W sytuacji, w której Bank kierował informację o możliwości nabycia obligacji korporacyjnych do konsumentów, których wiedza i doświadczenie inwestycyjne było niewielkie bądź żadne, nie mogli oni zrozumieć ryzyk związanych z inwestowaniem w przedmiotowe produkty, a tym samym podjąć świadomej decyzji o zakupie.

Jak wskazywano powyżej, pierwszy z zarzutów dotyczy stosowania przez Bank nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, co do bezpieczeństwa inwestycji i gwarancji zysku z tych obligacji, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie do nabycia oferowanych obligacji, której inaczej by nie podjęli.

Ze skarg zebranych w materiale dowodowym wynika, że pracownicy Banku - na etapie przedkontraktowym oraz zawierania kontraktu - rozpowszechniali nieprawdziwe informacje, co do bezpieczeństwa inwestycji w obligacje korporacyjne GetBack.

- „Doradca wszystkie moje wątpliwości rozwiewał zapewnieniami o całkowitym bezpieczeństwie rzeczonych obligacji”. (dowód: pismo konsumenta : karta nr 817 i nast.),
- „Przy omawianiu ryzyka bankier powiedział mi, że w przypadku tych obligacji żadne ryzyko nie istnieje”. (dowód: pismo konsumentki : karta nr 240 i nast.),



- „Pani [imię] prowadziła rozmowę w ten sposób, że wskazywała proponowany instrument inwestycyjny jako bezpieczną alternatywę dla lokaty” (dowód: pismo pełnom. konsumentki [imię], karta nr 449 i nast. oraz nr 1375 i nast.),
- „Doradca zapewniał o bezpieczeństwie lokowanych pieniędzy (...) Uważam, że była to sprzedaż nieuczciwa z powodu oferowania produktu niedostosowanego do moich potrzeb”. (dowód: pismo konsumentki [imię], karta nr 788 i nast.),
- „Sprzedawca Jacek Maziarski wprowadził mnie w błąd odnośnie gwarancji kapitału, barier wyjścia oraz ryzyk jakie związane były z obligacjami tej firmy”. (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 803 i nast.),
- „Pracownik banku przekonywał mnie, iż zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną, porównywalną z lokatą bankową, (...)”. (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 805 i nast.),
- „Gdy w grudniu 2016 nabywałem obligacje firmy GetBack w oddziale Getin Noble Bank SA byłem zapewniany, że to bardzo bezpieczny produkt, że nie ma możliwości by cokolwiek złego miało się stać”. (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 833 i nast.),
- „Najbardziej zależało mi na tym aby kapitał był bezpieczny. (...) Zostałem wprowadzony w błąd co do bezpieczeństwa produktu - poinformowano mnie, że zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną”. (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 839 i nast.),
- „W trakcie prezentacji produktu doradca GNB informował mnie, iż obligacje GetBack cieszą się dużym zainteresowaniem (...) są konkurencyjne w porównaniu do innych produktów inwestycyjnych. Gwarantują zyski, stopień bezpieczeństwa - wyższy od innych produktów (...) w związku z powyższym nie ma zagrożeń i nie istnieje ryzyko związane z możliwością utraty zainwestowanych środków”. (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 890 i nast.),

Analiza przytoczonych wyżej fragmentów treści skarg konsumentów pozyskanych w toku postępowania, prowadzi do wniosku, że Bank rozpowszechniał powyższe informacje dotyczące inwestycji w obligacje korporacyjne, w trakcie spotkań z klientami, przedstawiając je jako produkty bezpieczne i nie obciążone ryzykiem utraty kapitału, podobnie jak w przypadku lokaty.

Z treści przywołanych powyżej skarg można wyprowadzić wniosek, że klienci w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack, zostali błędnie poinformowani o specyfice produktu, jakim są obligacje korporacyjne. Bank zapewniał konsumentów o bezpieczeństwie wskazanego produktu oraz nieznacznym ryzyku, lub o jego braku, co pozostaje w sprzeczności z istotą tego instrumentu finansowego, jak również z dokumentami dotyczącymi emisji obligacji.

Należy w tym miejscu przypomnieć, iż zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o obligacjach, obligacja korporacyjna jest dłużnym papierem wartościowym emitowanym w serii, w którym emitent stwierdza, że jest dłużnikiem wobec jej właściciela (obligatariusza) i zobowiązuje się wobec niego do zwrotu pożyczonej kwoty oraz spełnienia określonego świadczenia (np. wypłaty odsetek). Mechanizm obligacji korporacyjnych zakłada, że do dnia wykupu obligacji emitent jest jedynym dysponentem środków pieniężnych powierzonych mu przez obligatariuszy i sam decyduje o tym, na co te środki przeznaczyć.



Zgodnie z art. 13 ustawy o obligacjach, za zobowiązania wynikające z obligacji emitent odpowiada całym swoim majątkiem. Nie istnieje jednak powszechny system gwarancyjny chroniący inwestora w sytuacji utraty płynności finansowej przez emitenta. W szczególności wskazać należy, iż działalność emitenta nie jest objęta gwarancjami wystawionymi przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Tak więc w przypadku problemów z jego płynnością finansową, konsumentom nie będzie przysługiwał zwrot wpłaconych pieniędzy z gwarancji zgromadzonych przez ww. Fundusz do wartości wskazanej w ustawie z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (Dz.U. z 2020 r. poz. 842 - dalej: ustawa o BFG). Oznacza to, że obligatariusz powinien być poinformowany, że decydując się na zakup obligacji przyjmuje na siebie ryzyko kredytowe związane z tego rodzaju inwestycją i w sytuacji zmniejszenia majątku emitenta lub jego niewypłacalności, naraża się na utratę całego lub części zainwestowanego kapitału. Wobec powyższego, w przypadku obligacji korporacyjnych nie można mówić o wysokim bezpieczeństwie produktu, ponieważ intratność i bezpieczeństwo tego rodzaju inwestycji uzależniona jest od kondycji finansowej emitenta i jego decyzji biznesowych. W tej sytuacji oczywistym jest, że określanie opisywanej inwestycji, jako bezpiecznej, należy uznać za przejaw rozpowszechniania nieprawdziwych informacji.

Wskazać tutaj należy, że przedstawiciele Banku - opisując ofertę w obligacje GetBack jako bezpieczną, zapewniającą co najmniej zwrot zaangażowanych środków - posługiwali się również zwrotami sugerującymi powyższe w sposób pośredni. Ze zgromadzonych w sprawie skarg wynika bowiem, że przekazywaniu konsumentom powyższych nieprawdziwych informacji towarzyszył również przekaz przedstawicieli Banku o „nadzorze KNF” (Komisji Nadzoru Finansowego), czy Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, nad przedsięwzięciem oraz porównywanie bezpieczeństwa oferowanej inwestycji z bezpieczeństwem, które zapewnia ulokowanie kwot pieniężnych na lokacie bankowej.

Odnosząc się do powyższego zauważyć należy, że Komisja Nadzoru Finansowego sprawuje nadzór nad emisją obligacji korporacyjnych odbywającą się wyłącznie w drodze oferty publicznej. Nie obejmuje on jednakże emisji prywatnych, jakie miały miejsce w przypadku emisji obligacji GetBack w rozpatrywanym w tym postępowaniu okresie. W ramach swoich kompetencji, Komisja Nadzoru Finansowego weryfikuje oraz zatwierdza prospekt emisyjny lub memorandum informacyjne przygotowane przez emitenta. W przypadku emisji w drodze oferty prywatnej (z jaką mamy do czynienia w przedmiotowej sprawie) Komisja Nadzoru Finansowego nie weryfikuje prawidłowości przygotowywania takich emisji, ani prawdziwości informacji, jakie przekazywane są konsumentowi na etapie przedkontraktowym. Nieprawdziwą jest też informacja o objęciu inwestycji w obligacje gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (o czym mowa była powyżej). Sugerowanie zaś, że inwestycja w obligacje jest porównywalna do zdeponowania kwot pieniężnych na lokacie bankowej, daje konsumentom niesłuszne podstawy do przyjęcia, że inwestycje te charakteryzują się podobnym poziomem bezpieczeństwa. Jednakże w przeciwieństwie do produktu oferowanego przez Bank, środki pieniężne zgromadzone na lokatach bankowych - zgodnie z ustawą o BFG - zostały objęte ochroną Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, co oznacza, że w razie niewypłacalności banku konsumentowi przysługuje ustawowa rekompensata, a w związku z tym poziom bezpieczeństwa bankowego depozytu jest nieporównywalnie większy niż poziom bezpieczeństwa inwestycji w obligacje.

W trakcie postępowania ustalono także, że w toku oferowania obligacji korporacyjnych wyemitowanych przez GetBack, Bank rozpowszechniał ponadto nieprawdziwe informacje co do gwarancji zysku z tych obligacji. Kwestia ta jest wskazywana w skargach



konsumenckich, zgromadzonych w materiale dowodowym:

- „Doradca zapewniał mnie że obligacje GB są równie bezpieczne jak lokata a tylko nieco wyżej oprocentowane (...)”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 817 i nast.),
- „Pani prowadziła rozmowę w ten sposób, że wskazywała proponowany instrument inwestycyjny jako bezpieczną alternatywę dla lokaty, która to alternatywa jednocześnie przewiduje wyższe oprocentowanie niż dotychczasowa lokata”. (dowód: pismo pełnom. konsumentki , karta nr 449 i nast. oraz nr 1375 i nast.),
- „Pracownik banku przekonywał mnie, iż zakup obligacji jest inwestycją bezpieczną, porównywalną z lokatą bankową, (...) pracownik banku zapewniał mnie, iż obligacje przynoszą stały gwarantowany zysk”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 805 i nast.),
- „Zapewniano mnie o znacznie wyższej stopie zwrotu aniżeli z lokat”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 839 i nast.),
- „W trakcie prezentacji produktu doradca GNB informował mnie, iż obligacje GetBack cieszą się dużym zainteresowaniem (...) są konkurencyjne w porównaniu do innych produktów inwestycyjnych. Gwarantują zyski, stopień bezpieczeństwa - wyższy od innych produktów (...)”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 890 i nast.),
- „Przedmiotowe produkty zostały przedstawione jako bezpieczna lokata kapitału z gwarancją pewnych zysków”. (dowód: pismo pełnomocnika konsumentki , karta 1089 i nast.),
- „Doradca klienta Pani zaproponowała mi przejście do sektora bankowości prywatnej w Getin Noble Bank (...). Wspomniała o obligacjach GetBack jako produkcie bardzo bezpiecznym na równi z lokatami a przynoszącymi znacznie większe korzyści finansowe (...)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1100 i nast.),
- „Bank gwarantuje ich bezpieczeństwo i godziwy zysk tak jak na obligacjach skarbowych”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 1387 i nast.),
- „Pracownik Banku zapewnił mnie, że nie poniosę żadnego ryzyka a jedynie skorzystam bo będą większe zyski powyżej 5%”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 304 i nast.),
- „Mój doradca zaproponował mi kupno obligacji, gdyż lokaty są bardzo nisko oprocentowane. Zysk jest gwarantowany na poziomie 5,4% bezpiecznie jak w banku bo obligacje sprzedaje ich bank. Spółka jest pewna bo jest na giełdzie i kontroluje ją KNF”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 770 i nast.),
- „Zapewniono mnie, że produkt jest inwestycją bezpieczną a kondycja spółki GetBack jest rentowna i na pewno nie upadnie, 3) gwarantowany zysk w skali roku na poziomie 6%, 4) decyzję podjęłam w ciągu 1 dnia, gdyż otrzymałam informacje, że zakup obligacji GetBack to bezpieczna lokata. Moje zaufanie do Getin Noble Banku było na bardzo wysokim poziomie”. (pismo konsumentki , karta nr 1340 i nast.),
- „Jako drobny klient korzystam z usług jednego z państwa doradców, który zarekomendował mi ostatnio inwestycje w obligacje firmy GetBack reklamując to jako inwestycję bezpieczną, półroczną inwestycję i pewny zysk. (...)”. (pismo konsumenta



, karta nr 1364 i nast.),

„(...) Co istotne, w przypadku ww. transakcji, doradca bankowy w żaden sposób nie wspominał o tym, że inwestycja w rzeczony obligacje może wiązać się z jakimkolwiek ryzykiem a odmiennie, wielokrotnie twierdził, że kapitał i odsetki są gwarantowane (...)” (dowód: pismo konsumenta , karta nr 4929 i nast.),

W tym miejscu należy przyrzeć się słowu „gwarantowany” oraz jego znaczeniu słownikowemu. Zgodnie ze słownikiem języka polskiego, „gwarantowany” oznacza „pewny”, a „gwarantować” oznacza „zapewniać, że tak jest lub będzie”. „Gwarancja” zgodnie z tym słownikiem oznacza - „poręczenie że coś nastąpi albo że jest prawdziwe”. W znaczeniu potocznym przymiotnik „gwarantowany” jest wskazywany w słowniku języka polskiego PWN jako używany przy poręczeniu, że coś jest pewne, prawdziwe i na pewno nastąpi⁹.

Posługiwanie się zatem takim określeniem względem konsumentów niosło ze sobą pewne znaczenie tego słowa, w jego powszechnym rozumieniu, i tak, w ocenie Prezesa UOKiK, konsumenci mieli prawo je rozumieć. Bank bowiem nie wyjaśnił, ani nie przedstawił innego znaczenia albo własnej definicji tego słowa w trakcie procesu oferowania. Przeciwnie, ze zgromadzonych skarg wynika, że przedstawiciele GNB posługiwali się hasłami o „pewności zysku”, jego „godziwości”, atrakcyjności w porównaniu do warunków oprocentowania możliwych do uzyskania na podstawie umowy o lokatę bankową („wyższa stopa zwrotu aniżeli z lokat”, „przynoszące znacznie większe korzyści finansowe”, „nieco wyżej oprocentowane”), czy też podawali wprost możliwą do osiągnięcia stopę rentowności („zysk w skali roku na poziomie 6%”, „zyski powyżej 5%”). Hasła te wzmacniały jedynie przekaz o gwarancji rentowności proponowanej inwestycji.

W tym miejscu należy przypomnieć, że w przypadku obligacji korporacyjnych nie można mówić o gwarantowanym zysku, ponieważ intratność tego rodzaju inwestycji uzależniona jest od kondycji finansowej emitenta i jego decyzji biznesowych. A zatem nie mamy tutaj do czynienia z mechanizmem występującym przy lokacie bankowej, polegającym na wpłaceniu do banku określonej kwoty pieniędzy na określony z góry okres oraz na ustalony z góry procent, a następnie odebranie tej kwoty powiększonej o odsetki po upływie ustalonego terminu. Lokata bankowa - ze względu na relatywnie niskie dochody z odsetek - nie należy pod tym względem do zbyt atrakcyjnego sposobu lokowania pieniędzy, niemniej jednak istotny jest tutaj element pewności, co do uzyskania z góry określonej kwoty. Z tego właśnie powodu - pomimo niskiej stopy zwrotu - taki sposób lokowania środków pieniężnych jest wybierany przez grupę konsumentów. A zatem przekazywanie przez „doradców” informacji o gwarancji zysku z proponowanej umowy dotyczącej obligacji korporacyjnych miało istotne znaczenie dla podjęcia decyzji o przystąpieniu do przedmiotowych transakcji przez klientów oczekujących z inwestycji gwarantowanych dochodów i godzących się jednocześnie na ich relatywnie niski poziom w stosunku do produktów finansowych wiążących się z ryzykiem utraty kapitału.

Podsumowując, w uznaniu Prezesa Urzędu, przedstawiciele Banku, w toku oferowania obligacji korporacyjnych GetBack Spółka Akcyjna w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie, w rozmowach z konsumentami oraz w korespondencji elektronicznej, rozpowszechniali nieprawdziwe informacje, co do bezpieczeństwa inwestycji i gwarancji zysku z tych obligacji. Posługiwali się przy tym hasłami nie tylko wskazującymi wprost na powyższe cechy proponowanej inwestycji, lecz także przez porównanie jej do warunków

⁹ Internetowy słownik j. polskiego PWN: <https://sjp.pwn.pl/szukaj/gwarantowany.html>



lokaty bankowej, informowanie o nadzorze KNF, Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, zapewniając o jej atrakcyjności (w tym wskazując na procentowo określony gwarantowany zysk), stwarzali w ten sposób pozór oferowania konsumentom produktu dającego bezwarunkowe bezpieczeństwo inwestycyjne.

Oczywistym jest, że rozpowszechnianie powyższych informacji mogło przy tym co najmniej wprowadzać konsumentów w błąd w ten sposób, że co najmniej mogło spowodować nabycie przez nich oferowanych obligacji, czego w innym przypadku, by nie uczynili. Jak przy tym wynika z zebranego w sprawie materiału dowodowego przekazywane przez przedstawicieli Banku zapewnienia miały decydujący wpływ na podejmowanie przez konsumentów decyzji o skorzystaniu z proponowanej im oferty.

W ocenie Prezesa UOKiK, informacje przekazywane przez Bank na etapie przedkontraktowym zwiększały zaufanie konsumentów do oferowanej usługi i co najmniej mogły powodować podjęcie decyzji o zawarciu umowy, której nie zawarliby, gdyby wiedzieli o tym, że zysk z obligacji nie jest w żaden sposób zagwarantowany. Posługując się zwrotem „gwarancji zysku”, Bank dawał konsumentom niestuszne podstawy do przyjęcia, że środki pieniężne zainwestowane w obligacje zapewniają stabilne i przewidywalne korzyści w formie stałych „kuponów odsetkowych”, co jest sprzeczne z ryzykiem inwestycyjnym nierozzerwalnie związanym z zakupem papierów wartościowych.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeświadczenie o pewności osiągnięcia zysku stanowi silny determinant wpływający na podjęcie decyzji o zawarciu umowy w postaci zakupu obligacji korporacyjnych. Jak wynika ze złożonych skarg, konsumenci nabywający obligacje GetBack byli przekonani o tym, że przedmiotowa inwestycja przyniesie im stałe dochody w ściśle określonych odstępach czasu, ponieważ takie informacje otrzymali od obsługującego ich „doradcy” Banku, czyli podmiotu, który darzyli zaufaniem.

W tym miejscu zauważyć należy, że odnosząc się do postawionego zarzutu, Bank wskazywał na aspekty relacyjne, które miałyby być niewłaściwie wykorzystywane przez pracowników Banku wskazując, iż „założenie, że pracownicy banku, wiele lat współpracujący z klientami, z nieustalonych przyczyn i bezprecedensowo celowo wprowadzali ich w błąd, aby sprzedać te konkretne obligacje, podważając zaufanie, narażając bank na roszczenie i ryzykując utratę relacji z klientem jest tezą mylną”. Takie twierdzenia Banku należy uznać za gołostowne.

Po pierwsze, jak wynika z treści skarg - nie w każdym z opisywanych przypadków występowała wieloletnia relacja klient - „doradca” (pracownicy obsługujący danych klientów zmieniali się). Po drugie, zaufanie do pracownika Banku opierało się głównie na postrzeganiu samego Banku, jako instytucji zaufania publicznego, a wszelkie czynności podejmowane przez klienta, były przez niego traktowane jako czynności wykonywane w ramach umowy z Bankiem (a nie biurem maklerskim NS), oferującym określone, przede wszystkim bezpieczne produkty finansowe. Po trzecie „doradca”, pomimo świadomości wprowadzenia klienta w błąd, co do ryzyka związanego z inwestycją w obligacje korporacyjne, nie musiał działać z zamiarem wyrządzenia realnej szkody klientowi - jak powszechnie wiadomo, nie w każdym przypadku inwestycja w obligacje korporacyjne musi zakończyć się poniesieniem wymiernej straty. Przyjąć można zatem, że nawet osiągnięcie przez klienta zysku, nie zmienia faktu, iż „doradca” mógł posługiwać się w komunikacji z nim nieprawdziwymi informacjami, które skutkowały podjęciem przez konsumenta decyzji dotyczącej nabycia obligacji, której by nie podjął, gdyby miał wiedzę na temat ryzyka utraty kapitału. Istotnym jest również, że to Bank - autonomicznie - w styczniu 2016 roku wprowadził wewnętrzną regulację, zgodnie z którą do wyniku sprzedażowego jego przedstawicieli, nie były zaliczane przychody ze sprzedaży produktów inwestycyjnych,



które zostały sprzedane bez przeprowadzenia testu odpowiedności MIFID oraz wypełnienia ankiety wieku dla Klientów, którzy przekraczali rekomendowany wiek przystąpienia do produktu inwestycyjnego. Podobnie, premia ze sprzedaży produktów inwestycyjnych była korygowana, jeśli do właściwej jednostki organizacyjnej Banku nie wpłynęła kompletna dokumentacja wymagana dla danego produktu, zgodnie z obowiązującymi procedurami obsługi braków w Banku lub gdy w wymaganej dla danego produktu dokumentacji, która dotarła do właściwej jednostki organizacyjnej centrali Banku, zidentyfikowano istotne braki. Za istotne braki Bank uznawał np. brak podpisów lub poszczególnych stron dokumentów, brak ankiety MIFID. W zasadach premiowych obowiązujących od stycznia 2018 roku, Bank dodał natomiast zapis mówiący o wykluczeniu z zasad premiowych również testu MIFID, którego wypełnienia klient odmówił. Ponadto od stycznia 2018 r. (tj. po wejściu w życie zasad premiowania z grudnia 2017 roku), do wyniku sprzedażowego nie były zaliczane m.in. produkty inwestycyjne bez przeprowadzenia testu MIFID, albo po odmowie testu MIFID, czy produkty inwestycyjne sprzedane Klientowi powyżej określonego wieku. Powyższe obostrzenia w zakresie ograniczania wyniku sprzedażowego, będącego podstawą wypłacania prowizji, mogą świadczyć o tym, iż pracownicy dążyli do maksymalizacji wyniku, kosztem niedopełnienia szeregu formalności w zakresie określenia profilu klientów, a w konsekwencji dopuszczali się naruszeń ww. zasad. W reakcji na powyższe Bank wprowadził dodatkowo ww. obostrzenia, co jednak przełożyło się tylko na większą staranność „doradców” w zakresie spełnienia wymogów co do formalnych aspektów transakcji, w szczególności dopilnowania, aby klient podpisał wszystkie wymagane dokumenty. Potwierdza się to w przedstawianym przez klientów przebiegu transakcji, którzy wspominają o przedkładanym im do podpisu pliku dokumentów bez dokładnego wyjaśnienia ich znaczenia.

Ponadto, Bank obszernie przedstawił i opisał system szkoleń dla pracowników Banku wskazując, iż pracownicy wykonujący czynności agenta mieli obowiązek odbyć zarówno szkolenia w zakresie merytorycznym dot. poszczególnych instrumentów finansowych, jak i dotyczące obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zakresu poprawnego informowania o bezpieczeństwie inwestycji oraz gwarancji zysku. Jak podkreślił Bank, na szkoleniach tych poruszano również zagadnienia związane „z etyką sprzedaży tego procesu”. Bank wskazał również na proces rozpowszechniania wśród pracowników komunikatów edukacyjno-informacyjnych dot. jakości obsługi produktów inwestycyjnych. Odnosząc się do powyższego, należy podkreślić, iż sam fakt odbycia szkoleń w ww. obszarze nie przesądza o braku zachowań niezgodnych z wytyczonymi wzorcami oraz normami, a - jak wynika z ustalonego w sprawie stanu faktycznego - miały one miejsce.

Odniesienie się do stanowiska Banku w kwestii zarzutów dotyczących poczynionych ustaleń faktycznych oraz wiarygodności materiału dowodowego sprawy,

W toku postępowania Bank podniósł, że ustalenia Prezesa UOKiK oparto jedynie na informacjach przedstawionych przez konsumentów w skargach, które z kolei mogły być redagowane w oparciu o doniesienia medialne i komunikaty, dotyczące nieprawidłowości przy sprzedaży obligacji GetBack. Bank podkreślił, iż do transakcji - zawieranych zarówno na rynku wtórnym, jak i pierwotnym - dochodziło zawsze w oparciu o regulacje wewnętrzne i po wypełnieniu wymaganych dokumentów przez klientów.

Odnosząc się do powyższego, wyjaśnić należy, że to na bazie korespondencji nadsyłanej do Prezesa UOKiK wykształcał się stan faktyczny, dotyczący schematu działania Banku przy oferowaniu obligacji GetBack. To on stanowił podstawę do sformułowania zarzutów. W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą składanych reklamacji do GNB nie były informacje z zewnątrz, które mogły sugerować konsumentom ich treści. Wiele spośród skarg jest



napisanych ręcznie, zindywidualizowanym słownictwem i w bardzo emocjonalny sposób. Konsumenci pomijają niektóre okoliczności, np. dotyczące doręczenia określonych dokumentów (w sytuacji gdy Bank wskazuje, że na dokumentach widnieją stosowne podpisy konsumentów), co jednak nie czyni tych skarg niewiarygodnymi. Należy zwrócić uwagę, że pomimo zróżnicowanego słownictwa i różnego sposobu pisania, konsumenci opisują powtarzalny schemat działania ich opiekunów/doradców z Banku, nakreślając podobny mechanizm zawierania umowy dotyczącej oferowania i zakupu obligacji GetBack. Skargi te dotyczą umów zawieranych w różnych miejscach kraju (np. Gdynia, Warszawa, Rybnik, Zgierz, Wrocław, Szczecin, Łódź, Ruda Śląska, Głubczyce, Dąbrowa Górnicza, Bielsko-Biała, Poznań, Rzeszów, Kraków, Oleśnica, Tarnów, Lublin, Głucholazy, Katowice), jednak akcentują podobne okoliczności towarzyszące zawieraniu umów tj.: przedkładanie pliku dokumentów do podpisu bez rzetelnego wyjaśnienia ich charakteru, wskazywania ich jako niezbędnej formalności, co miało zniechęcać do dokładnego zapoznania się z nim oraz braku informacji o tym, że umowa jest zawierana z biurem maklerskim NS, a Bank występuje jedynie w roli agenta NS.

Z kolei wskazywane przez Bank podobieństwa w pismach, dotyczą pojedynczych przykładów, w szczególności gdy np. konsumenta reprezentował ten sam pełnomocnik (np. r.pr. reprezentujący kilka osób), korzystający z jednego wypracowanego szablonu lub, gdy kilku konsumentów dodatkowo skorzystało z szablonów pism/reklamacji dostępnych w Internecie. Jednak treść zdecydowanej większości skarg zachowuje indywidualny charakter i zawiera w istotny sposób różniące się sformułowania a wyłaniający się z tych pism przekaz jest klarowny i spójny: opisuje ten sam proces, mający cechy wspólne, niezależnie od miejsca zawarcia umowy, tj. podobne zapewnienia o bezpieczeństwie produktu i niemal identyczny schemat działania przy przedkładaniu i podpisywaniu dokumentów bez informacji o tym, iż umowa jest zawierana z biurem maklerskim a nie z Bankiem. Jednocześnie w skargach występuje zróżnicowany opis sposobu, w jaki „doradcy” sprzedawali obligacje, jak dobierali argumenty i jakiego słownictwa używali dla podkreślenia atrakcyjności tego produktu, czy też przy porównywaniu go do innych produktów (np. do lokat bankowych, czy obligacji skarbowych), wzmianki o nadzorze KNF, czy gwarancjach BFG, lub też skupienie się na bardzo dobrej sytuacji finansowej spółki GetBack S.A. Dla przykładu:

- „*ww. doradca () zaprosił mnie i męża (...) nakłaniając do bezpiecznej inwestycji w obligacje GetBacku (,,,) Przedstawił graficzne korzyści zakupu tych 3-letnich obligacji (oprocentowanie > 6%) z wypłatami kwartalnymi na rachunek maklerski Banku. Z uwagi na brak gotówki zaproponował i zrealizował zerwanie lokat w GNB bez utraty odsetek. (...)*”. (dowód: skarga - karta 774),
- „*Po wcześniejszym telefonicznym zaproszeniu przez doradcę - Pana , usłyszeliśmy o okazji dla szczególnych klientów jaką miał być zakup obligacji GetBack S.A. Doradca zapewniał o bezpieczeństwie lokowanych pieniędzy (...)*” (dowód: reklamacja - karta 788 i nast.),
- „*Informacje jakie uzyskałem od kierownika placówki (GNB w Dąbrowie Górniczej) to takie, że obligacje są trzyletnie, że oprocentowanie jest stałe i wynosi 4,4%, że środki na obligacjach są gwarantowane i że zostaną wypłacone po upływie 3 lat w 100%*”. (dowód: reklamacja - karta 803 i nast.),
- „*Za namową pracownika Banku Pana dokonałem zakupu obligacji firmy GetBack S.A. (...). Zostałem wielokrotnie zapewniony, iż lokata w*



obligacje GetBack to inwestycja w 100% bezpieczna" (dowód: reklamacja - karta 805 i nast.),

- (...) i jest on zabezpieczony przez bank a Bankowy Fundusz Gwarancyjny jest dodatkowym zabezpieczeniem. (dowód: pismo pełnomocnika konsumentki" (dowód: pismo pełnomocnika - karta nr 304 i nast. oraz 841 i nast.),
- (...) Wykupienie obligacji jest gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny. (...) Proponował zamiast lokat wybrać produkty bankowe bezpieczne ale bardziej opłacalne (...) (pismo konsumentki , karta 1123 i nast.),
- W swych wywodach „doradca” przekonywał również, że inwestycja nie jest związana z jakimkolwiek ryzykiem, zainwestowany kapitał można w każdej chwili wycofać bez konsekwencji a bezpieczeństwo zainwestowanego kapitału, oprócz świetnej kondycji finansowej i osiągnięć gospodarczych GB, gwarantuje również Bankowy Fundusz Gwarancyjny” (pismo pełnom. konsumentki , karta nr 1370 i nast.),
- W tym samym dniu Doradca Klienta p. zaproponowała obligacje spółki Getback przedstawiając je jako produkt bezpieczny „na równi z lokatą” oraz nadzorowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. (...) (dowód: pismo pełnomocnika karta nr 1302 i nast.),
- „(...) Zysk jest gwarantowany na poziomie 5,4% bezpiecznie jak w banku bo obligacje sprzedaje ich bank. Spółka jest pewna bo jest na giełdzie i kontroluje ją KNF”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 770 i nast.),

Zaznaczyć także należy, że pomimo tego, że Bank odniósł się do większości skarg zgromadzonych w materiale dowodowym, to jednak nie odniósł się do wszystkich kwestii w nich podnoszonych, zwłaszcza tych je indywidualizujących (np. kwestie związane z wypełnionymi ankietami, czy wskazywanie na brak zainteresowania instrumentami finansowymi). Dla przykładu:

Analiza odpowiedzi Banku: konsument
karta nr 4191-4194}

(pismo Banku z dnia 8.06.2020 r.,

Bank podnosi, iż klient samodzielnie wybrał obligacje GetBack SA, zgodnie z obowiązującą na danym moment ofertą NS, a pracownik Banku nie nakłaniał klienta do wyboru obligacji ani nie składał żadnych zapewnień dotyczących tych obligacji, w tym co do sytuacji emitenta, rzetelności danych dotyczących emitenta, gwarancji kapitału zainwestowanego w obligacje, możliwości ich wcześniejszej sprzedaży (płynności), wypłacalności emitenta, określonych i gwarantowanych zysków, doświadczenia inwestycyjnego i wiedzy klienta, poprzednich transakcji dokonywanych przez klienta etc.

Bank w ogólności zaprzecza twierdzeniom konsumenta, nie odnosząc się jednak szczegółowo do zarzutów konsumenta w zakresie dotyczącym twierdzeń przedstawicieli GNB o całkowitym bezpieczeństwie obligacji korporacyjnych i porównań w tym zakresie do lokaty bankowej. Wyjaśnienia Banku sprowadzają się tylko do wskazania, iż „doradca” nie był uprawniony do wykonywania jakichkolwiek czynności doradczych.

Stanowisko Banku sprowadza się do twierdzeń, iż klient podpisując przedkładane dokumenty miał świadomość rodzaju produktu który nabywa, a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obarczony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.



Analiza odp. Banku: konsument
karta nr 4194-4196)

(pismo Banku z dnia 8.06.2020 r.,

Bank podkreślił, iż obligacje GB zostały zaoferowane klientowi do nabycia w ramach rynku wtórnego, a ich sprzedawcą był Noble Securities S.A. Bank działał jako agent tej spółki.

Bank wskazał - wbrew temu na co wskazuje konsument w skardze opisujący przebieg procesu oferowania i sprzedaży, iż klient samodzielnie wybrał obligacje GetBack, zgodnie z obowiązującą na danym moment ofertą Noble Securities SA, a pracownik Banku nie nakłaniał klienta do wyboru obligacji ani nie składał żadnych zapewnień dotyczących tych obligacji, w tym co do sytuacji emitenta, rzetelności danych dotyczących emitenta, gwarancji kapitału zainwestowanego w obligacje, możliwości ich wcześniejszej sprzedaży (płynności), wypłacalności emitenta, określonych i gwarantowanych zysków, doświadczenia inwestycyjnego i wiedzy klienta, poprzednich transakcji dokonywanych przez Klienta etc.

Bank zaprzeczył generalnie twierdzeniom konsumenta nie odnosząc się jednak szczegółowo do poszczególnych zarzutów konsumenta w zakresie dot. twierdzeń przedstawicieli GNB, iż podawane dokumenty są „właściwie nieważne” i tylko „na potrzeby banku”, do okoliczności, że „doradca” sam wypełniał ankietę, do twierdzeń konsumenta w kwestii bezpieczeństwa obligacji oraz do tego, iż konsument został wprowadzony w błąd. Bank nie odnosi się również do kwestii, iż konsument otrzymał już wypełnioną ankietę.

Bank stanął również na stanowisku, iż podpisując przedkładane dokumenty, klient miał świadomość rodzaju produktu który nabywa a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obciążony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Analiza odpowiedzi Banku: konsument
karta nr 4196-4198)

(pismo Banku z dnia 8.06.2020 r.,

Bank podkreślił, iż sprzedawcą był Noble Securities S.A. Bank działał jako agent tej spółki.

Bank wskazał - wbrew temu na co pisze konsument w skardze, opisując przebieg procesu oferowania i sprzedaży - iż klient samodzielnie wybrał obligacje GetBack, zgodnie z obowiązującą na danym moment ofertą NS, a pracownik Banku nie nakłaniał klienta do wyboru obligacji ani nie składał żadnych zapewnień dotyczących tych obligacji, w tym co do sytuacji emitenta, rzetelności danych dotyczących emitenta, gwarancji kapitału zainwestowanego w obligacje, możliwości ich wcześniejszej sprzedaży (płynności), wypłacalności emitenta, określonych i gwarantowanych zysków, doświadczenia inwestycyjnego i wiedzy klienta, poprzednich transakcji dokonywanych przez klienta etc.

Bank w ogólności zaprzeczył twierdzeniom konsumenta nie odnosząc się jednak szczegółowo do poszczególnych zarzutów konsumenta w zakresie dot. przekazywanych informacji przez przedstawiciela GNB i odniesień do gwarancji BFG oraz co do twierdzeń pełnomocnika konsumenta, iż klient został wprowadzony w błąd co do ryzyka utraty kapitału. Bank ogranicza się do twierdzenia, iż pracownik nie był uprawniony do przekazywania ww. określonych informacji.

Jak przy pozostałych odpowiedziach - Bank stanął również na stanowisku, iż podpisując przedkładane dokumenty, klient miał świadomość rodzaju produktu który nabywa a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obciążony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

W ocenie Prezesa UOKiK, zarzut Banku, że pismo pełnomocnika konsumenta jest pisane według określonego wzoru nie jest on uzasadniony. Oczywistym jest, iż pełnomocnik reprezentujący różne osoby w podobnych sprawach, posługuje się wypracowanymi



szablonami dokumentów, w których w podobny sposób są wyartykułowane zarzuty i roszczenia. Na marginesie, należy dodać, że odniesienia się Banku do większości skarg i zarzutów - redagowane są również w oparciu o powielany wielokrotnie wzór odpowiedzi. Tym samym formułowanie tego typu zarzutu, jest co najmniej niezrozumiałe.

Analiza odpowiedzi Banku: konsumentka
31.07.2020 r., karta nr 4579-4581)

(pismo Banku z dnia

W odpowiedzi Bank podkreślił, iż sprzedawcą był Noble Securities S.A. Bank działał jako agent tej spółki.

Bank wskazał - wbrew twierdzeniom konsumentki opisującej przebieg procesu oferowania i sprzedaży - iż klientka samodzielnie wybrała obligacje GetBack, zgodnie z obowiązującą na dany moment ofertą Noble Securities SA, a pracownik Banku nie nakłaniał klientki do wyboru obligacji, ani nie składał żadnych zapewnień dotyczących tych obligacji, w tym co do sytuacji emitenta, rzetelności danych dotyczących emitenta, gwarancji kapitału zainwestowanego w obligacje, możliwości ich wcześniejszej sprzedaży (płynności), wypłacalności emitenta, określonych i gwarantowanych zysków, doświadczenia inwestycyjnego i wiedzy klienta, poprzednich transakcji dokonywanych przez klienta etc.

Bank ogólnie zaprzeczył twierdzeniom konsumentki, nie odniósł się jednak szczegółowo do do zarzutów konsumentki dotyczących przekazywanych informacji przez przedstawiciela GNB i odniesień do bezpieczeństwa inwestycji w obligacje oraz do kwestii oferowania jej produktu nieadekwatnego do jej potrzeb. Nie odnosi się do twierdzeń konsumentki, iż został wprowadzony w tym zakresie w błąd.

Jak w poprzednich opisywanych skargach - Bank wskazał na okoliczność, iż klientka podpisując przedkładane dokumenty miała świadomość rodzaju produktu, który nabywa, a z otrzymanych materiałów mogła się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obarczony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Analiza odpowiedzi Banku: konsument
karta nr 4263-4266)

(pismo Banku z dnia 8.06.2020 r.,

W odpowiedzi Bank zaznaczył, iż sprzedawcą był Noble Securities S.A. Bank działał jako agent tej spółki.

Bank w ogólności zaprzeczył twierdzeniom konsumenta nie odnosząc się jednak szczegółowo do poszczególnych zarzutów konsumenta w zakresie dot. przekazywanych informacji przez przedstawiciela GNB, iż został wprowadzony w błąd w zakresie bezpieczeństwa obligacji korporacyjnych. Bank nie odniósł się do podnoszonej w skardze kwestii, że pracownik banku przyjechał specjalnie do klienta z wypełnionymi już dokumentami, które zostały mu tylko przedłożone do podpisu a nie były przez niego wypełnione.

Jak przy pozostałych odpowiedziach - Bank stanął również na stanowisku, iż podpisując przedkładane dokumenty, klient miał świadomość rodzaju produktu który nabywa a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obarczony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Jak w pozostałych przypadkach - Bank stwierdził, iż podpisując przedkładane dokumenty, klient miał świadomość rodzaju produktu, który nabywa, a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obarczony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Analiza odpowiedzi Banku: konsumentka

(pismo Banku z dnia



31.07.2020 r., karta nr 4584-4586)

Bank podkreślił, iż sprzedawcą był Noble Securities S.A. Bank działał jako agent tej spółki.

Bank zaprzeczył ogólnie twierdzeniom konsumentki nie odnosząc się jednak szczegółowo do poszczególnych zarzutów konsumenta w zakresie dot. przekazywanych informacji przez przedstawiciela GNB i odniesień do bezpieczeństwa oraz do okoliczności, iż klientce przedłożono do podpisu wypełnione dokumenty. Bank nie odniósł się także do twierdzeń konsumentki w zakresie składanych „doradcy” oświadczeń co do braku akceptacji ryzyka utraty kapitału.

Stanowisko Banku sprowadza się do twierdzeń, iż podpisując przedkładane dokumenty, klient miał świadomość rodzaju produktu, który nabywa, a z otrzymanych materiałów mógł się z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obciążony wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Analizując poszczególne odpowiedzi na większość skarg, tj. do tych, co do których Bank odniósł się merytorycznie, w ocenie Prezesa UOKiK można podsumować je następująco:

Należy zwrócić uwagę, że choć Bank odnosi się szczegółowo do większości skarg zgromadzonych w materiale dowodowym - odniesienia te mają charakter powtarzalny i zasadniczo nie odnoszący się do indywidualnego charakteru skargi. W ocenie Prezesa UOKiK ma to stworzyć pozory, iż opisywane w skargach sytuacje to przypadki jednostkowe, dotyczące niezadowolonych klientów, którzy nabywając obligacje zarówno na rynku pierwotnym, jak i wtórnym byli świadomymi uczestnikami transakcji (dowód: pismo z dnia 8 czerwca 2020 r., str. 29 - 201, karta nr 4191-4277 oraz pismo z dnia 31 lipca 2020 r., str. 2-159, karta nr 4578-4657). W uznaniu Prezesa UOKiK, nie jest to jednak zgodne z prawdą.

Co do skarg dotyczących transakcji na rynku pierwotnym Bank podnosił w szczególności, że reklamacja i/lub ewentualne zawiadomienie Prezesa UOKiK lub wystąpienie do Rzecznika Finansowego, nie mają podstaw, a przedstawione zarzuty nie znajdują uzasadnienia w świetle przytaczanych przez Bank okoliczności. Przede wszystkim Bank wskazywał, iż jego pracownicy nie byli uprawnieni ani szkoleni do tego, by składać zapewnienia dotyczące gwarancji kapitału czy bezpieczeństwa inwestycji w obligacje, w tym w obligacje emitowane przez GetBack S.A. Jak podnosi Bank, klient „musiał zostać zobowiązany” do wypełnienia odpowiednich ankiet oceniających wiedzę i doświadczenie inwestycyjne. Następnie klient „musiał zostać poproszony” o zawarcie stosownej umowy z Noble Securities S.A., której przedmiotem byłoby świadczenie usług maklerskich na jego rzecz. W ocenie Prezesa UOKiK, twierdzenia Banku o braku uprawnień „doradcy” w ww. zakresie stoją w sprzeczności z treścią wskazanego wyżej paragrafu 3 pkt 2) Umowy agencyjnej, zgodnie z którym przedstawiciel Banku (agenta) był uprawniony m.in. do doradzania osobom zainteresowanym w zakresie usług Domu Maklerskiego.

Ponadto, jak wskazuje Bank, klient „musiał zostać poproszony” o zapoznanie się i złożenie oświadczeń klienta zainteresowanego nabyciem obligacji oferowanych przez Noble Securities S.A. Z oświadczenia tego wynikało m.in. że ani Bank, ani Noble Securities S.A. nie ponoszą odpowiedzialności za zobowiązania emitenta obligacji ani za skutki decyzji o nabyciu określonych obligacji.

Podsumowując odniesienia do poszczególnych skarg konsumentów, Bank wskazuje na brak podstaw by twierdzić, że pracownik/pracownicy Banku nakłaniali klienta i doradzali zakup obligacji GetBack S.A. oraz że składali oświadczenia i zapewnienia co do wypłacalności tego emitenta czy istnienia jakichś gwarancji, w tym ze strony Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Z przedstawionych przez Bank etapów procedury wynika, że klient musiał zostać poinformowany m.in. o ryzyku utraty kapitału, ryzyku braku płynności czy ryzyku



związanym z brakiem gwarancji kapitału (w tym ze strony BFG), nim do przyjęcia zapisu na obligacje w ogóle doszło.

Podobne stanowisko Bank przedstawił w odniesieniu do skarg dotyczących transakcji na rynku wtórnym. Bank podnosił w szczególności, że reklamacja i/lub ewentualne zawiadomienie Prezesa UOKiK lub wystąpienie do Rzecznika Finansowego) nie mają podstaw, a przedstawione zarzuty nie znajdują uzasadnienia w świetle przytaczanych przez Bank okoliczności. Przede wszystkim Bank wskazywał, iż jego pracownicy nie byli uprawnieni ani szkoleni do tego, by składać zapewnienia dotyczące gwarancji kapitału czy bezpieczeństwa inwestycji w obligacje, w tym w obligacje emitowane przez GetBack S.A.

Bank podniósł, iż dopiero po zapoznaniu się i zaakceptowaniu wszystkich wymienionych wyżej dokumentów, w tym zwłaszcza informacji na temat ryzyka związanego z zakupem obligacji, „mogła zostać zawarta umowa nabycia obligacji” przez klienta. Ponadto w treści umowy widniało oświadczenie, że „Klient zapoznał się przed podpisaniem umowy i akceptuje treść dokumentów zamieszczonych na stronie internetowej domu maklerskiego”. Reasumując, w ocenie Banku, z opisanych wyżej etapów procedury wynika jednoznacznie, że klient „musiał zostać poinformowany” m.in. o ryzyku utraty kapitału, ryzyku braku płynności czy ryzyku związanym z brakiem gwarancji kapitału (w tym ze strony BFG), nim do zawarcia umowy sprzedaży obligacji w ogóle doszło.

Analiza poszczególnych odpowiedzi Banku prowadzi zatem do wniosku, iż Bank ograniczył się jedynie do akcentowania prawidłowości formalnego przebiegu transakcji (tj. złożenia przez klienta podpisów pod stosownymi dokumentami, odpowiednio wypełnionymi „elektronicznie”) oraz wskazywania, iż konsument mógł się z otrzymanych materiałów z łatwością dowiedzieć, iż produkt jest obciążony wysokim ryzykiem inwestycyjnym. Bank oparł się na informacjach przekazanych przez „doradców” przyjmując, iż ich relacje są wiarygodne w odróżnieniu od wersji zdarzeń przekazywanych przez konsumentów, niezależnie od tego, iż dotyczyły transakcji w bardzo różnych i odległych od siebie miejscach w kraju oraz były prowadzone przez różnych „doradców”. Ponadto Bank, w ogóle nie odniósł się do kwestii - dlaczego „doradcy” oferowali obligacje korporacyjne klientom, którzy deklarowali brak akceptacji ryzyka utraty jakiegokolwiek części wniesionego kapitału. W tym zakresie Bank w całości uznał wyjaśnienia pracowników oraz z góry założył, iż samo podpisanie przedłożonego pliku dokumentów oznaczało akceptację przez klienta ryzyk wynikających z nabycia obligacji korporacyjnych.

Analizując jednak przebieg większości transakcji opisanych w skargach, należy stwierdzić, że działania Banku prowadziły do sytuacji, w której konsumenci pozbawieni zostali możliwości racjonalnego podjęcia decyzji w przedmiocie zakupu obligacji. Bazując na informacjach przekazanych im przez „doradcę”, na etapie przedkontraktowym, mogli ulec wrażeniu, że decyzję o zakupie można podjąć szybko bez konieczności analizowania produktu. Decydujące znaczenie miały tutaj następujące czynniki:

1. osoba „doradcy”, do którego klienci mieli pełne zaufanie - jako przedstawiciela Banku - postrzeganego jako instytucja zaufania publicznego,
2. przeświadczenie o pełnym bezpieczeństwie lokowanych środków pieniężnych, o którym byli zapewniani.

Z większości skarg załączonych do materiału dowodowego wynika, iż transakcje były zawierane w pośpiechu, a dokumenty z odpowiednimi zaznaczeniami w „okienkach” były przygotowywane przez „doradcę”, które następnie klienci otrzymywali w trakcie spotkania, jako pakiet druków przedstawianych jako formalny wymóg do przeprowadzenia



transakcji. Dzięki odpowiednio wypełnionym ankietom, podpisanym następnie przez klientów - uzyskiwany odpowiedni wynik ankiety pozwalał na przeprowadzenie transakcji pod kątem wymagań ankietowych i tym samym wymagań proceduralnych, co do adekwatności sprzedawanych produktów. Klienci, mający na względzie zaufanie do Banku i „doradcy”, polegali zatem na ustnych zapewnieniach co do charakteru podpisywanych dokumentów oraz co do bezpieczeństwa zawieranych transakcji. Ponadto, nawet przy założeniu, że zapoznanie się z dokumentacją zajęłoby dużo czasu, to konsumenci nie mając wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego, a także bez wyraźnego wskazania ze strony Banku, iż istnieje ryzyko, że obligacje nie są zabezpieczone, że wyższe odsetki służą rekompensacie większego ryzyka, nie byłoby w stanie podjąć świadomej decyzji bez zasięgnięcia wiedzy u specjalisty i odpowiedzieć na pytania w kwestionariuszach i ankietach. W ocenie Prezesa UOKiK, stopień ich szczegółowości i trudności (vide: str. 25 decyzji) wymagał przynajmniej podstawowej wiedzy o rynku papierów wartościowych, której nie mogli posiadać klienci lokujący dotychczas środki pieniężne w lokatach i deklarujący brak akceptacji ryzyka inwestycyjnego. Klientom tym nie dano także możliwości by przykładowo skonsultować treść propozycji nabycia, czy też warunków emisji obligacji ze specjalistą, ponieważ - jak wskazał Bank (pełniący w transakcji rolę agenta) - „doradca” nie mógł, w ramach swoich działań, udzielać żadnych szczegółowych informacji o produkcie, a tym bardziej udzielać porad. Konsument nie otrzymywał również prezentacji, gdzie w miarę zwięźle opisane były ryzyka związane z obligacjami korporacyjnymi. Przede wszystkim jednak podkreślić trzeba, że od przeciętnego konsumenta nie można wymagać tego, aby konfrontował prawdziwość przekazywanych mu przez przedstawiciela przedsiębiorcy informacji z rzeczywistymi warunkami prezentowanej mu oferty. Jeśli zatem był on zapewniany o bezpieczeństwie inwestycji i gwarancji zysku z jej podjęcia, to mógł w sposób usprawiedliwiony zakładać, że te elementy oferty nie są uregulowane odmiennie w przedkładanych mu dokumentach.

Mając powyższe na względzie, powoływane przez Bank okoliczności, takie jak wysokie kwalifikacje pracowników obsługujących przedmiotowe transakcje, czy zapewniany im system szkoleń, zarówno merytorycznych, jak i z zakresu etyki obsługi klienta - powinny tym bardziej powodować określone zachowanie „doradcy” w momencie otrzymania od klienta informacji, iż nie jest on zainteresowany lokowaniem środków pieniężnych w instrumenty finansowe wiążące się z ryzykiem utraty wniesionego kapitału, polegające na:

- albo zaniechaniu przedstawiania takiemu klientowi ofert nabycia obligacji korporacyjnych,
- albo skontaktowaniu klienta ze specjalistą, który mógłby szczegółowo objaśnić charakter obligacji korporacyjnych, wraz ze wskazaniem możliwych ryzyk utraty kapitału.

Tymczasem Bank - pomimo jednoznacznej deklaracji ze strony klienta przedstawiał ofertę związaną z możliwością utraty kapitału i choć postępował formalnie zgodnie umową agencyjną, nie świadczyło to jednak o prawidłowości działania, właśnie z uwagi na fakt kierowania takiej oferty do klientów deklarujących brak akceptacji ryzyka utraty kapitału.

W związku z powyższym nie zasługują na uwzględnienie twierdzenia Banku utożsamiające podpisanie przedmiotowych dokumentów, ze zrozumieniem ich treści przez klienta. Należy podkreślić, iż sam fakt wcześniejszego nabywania obligacji nie jest wystarczający do stwierdzenia, że konsument posiadał pełną wiedzę o charakterze tego produktu. Ponadto, ze skarg/korespondencji mailowej jasno wynika, iż słowo „obligacje” w odbiorze klientów kojarzy się nie z ryzykownym produktem inwestycyjnym a z obligacjami Skarbu Państwa, które u konsumentów wywołują pozytywne odczucia m.in. ze względu na gwarancję



bezpieczeństwa zainwestowanych w nie środków pieniężnych. Konsumenci traktowali obligacje, jako swego bezpieczne inwestycje, przynoszące okresowe zyski w postaci odsetek. Z oczywistych względów, pobierając wcześniej bez zakłóceń odsetki np. z obligacji bankowych, nie dostrzegali istniejących ryzyk.

Jak już wskazywano powyżej, z praktyką opisaną w art. art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, mamy do czynienia już wówczas, gdy rozpowszechnianie przez przedsiębiorcę nieprawdziwych informacji co najmniej może spowodować przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego jasno zaś wynika, że w trakcie oferowania obligacji GetBack przedstawiciele Banku przekazywali konsumentom liczne, nieprawdziwe informacje. Dotyczyły one przy tym tych cech oferowanej inwestycji, które rozpatrywać należy, jako silne determinanty decyzji o ich nabyciu. Konsumenci co najmniej zatem mogli podjąć pod ich wpływem decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli i jest to wystarczające dla możliwości stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji.

Reasumując, analizowana praktyka Banku, w ocenie Prezesa Urzędu, była praktyką rynkową, polegającą na działaniu wprowadzającym w błąd, ponieważ informacje udzielane w toku oferowania obligacji GetBack były nieprawdziwe. Konsument otrzymywał od przedstawiciela Banku jednoznaczny komunikat wskazujący na bezpieczeństwo inwestycji, która jednocześnie zapewnia zysk na wyższym poziomie niż lokata bankowa. Bazując na informacjach otrzymanych od GetBack konsument mógł uznać, że niezależnie od okoliczności, nie straci zainwestowanych środków. Powodowany udzielanym mu przekazem, mógł podjąć zaś decyzję dotyczącą nabycia oferowanych mu obligacji.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, że analizowane działanie Banku zostało uznane za nieuczciwą praktykę rynkową o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Praktyka określona w pkt I.2 sentencji decyzji - tzw. misselling usług finansowych

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

Pod pojęciem misselingu rozumie się „sprzedaż produktów niedopasowanych do potrzeb konsumenta. Misseling jest kojarzony ze zbiorem wątpliwych pod względem prawnym i etycznym praktyk, których celem jest jedno - sprzedać produkt finansowy za wszelką cenę, nawet jeśli nie jest on potrzebny klientowi. Określany jest potocznie mianem „złej sprzedaży”¹⁰. Misseling jako nieetyczna praktyka polega na prezentowaniu przez instytucję finansową nieprawdziwych cech dostarczanego produktu lub usługi, przekonując o jej

¹⁰ Małgorzata Ganczar, *Art. 24 ust. 2 pkt 4 - nowa praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w świetle nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015r.*, s. 2; źródło:

https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/konferencje/25/Art_24_ust_2_pkt_4_nowa_praktyka.pdf



atrakcyjności i konieczności nabycia przez klienta mimo, że analiza jego profilu wskazuje poważne wątpliwości i ryzyko niewywiązania się z zaciągniętego zobowiązania.¹¹

Misseling jako działanie przedsiębiorcy funkcjonuje w przypadku, gdy konsumentowi składa się propozycję usługi finansowej, która nie odpowiada potrzebom konsumentów ustalonych z uwzględnieniem cech tych konsumentów takich jak wiek, stan zdrowia, doświadczenie i wiedza dotycząca produktu lub sytuacja materialna.¹² Problem ze zrozumieniem ofert pojawiających się na rynku finansowym przez przeciętnego konsumenta jest faktem. Z pewnością przedsiębiorcy będący profesjonalistami, winni formułować je w sposób prosty i zrozumiały, a także wyjaśniać znaczenie postanowień zawartych w umowie, aby konsument mógł świadomie podejmować decyzje. Często bowiem przedsiębiorcy, chcąc sprzedać dany produkt, oferują go w zawołany sposób, przez co narażają konsumenta na niepotrzebne ryzyko finansowe.¹³

Wobec braku zdefiniowania na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pojęcia usługi finansowej, doktryna¹⁴ dopuszcza możliwość skorzystania z przykładów usług finansowych z zawartych w art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 484), zgodnie z którym za usługi finansowe uznać należy, w szczególności: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usługi płatnicze.

Zakazane formy tzw. missellingu dotyczą praktyk przedsiębiorcy stosowanych na etapie przedkontraktowym.

Rozpatrując praktykę misselingu należy wziąć pod uwagę następujące przesłanki, których analiza pozwoli odpowiedzieć na pytanie, czy praktyka misselingu wystąpiła w niniejszej sprawie:

- a) zachowanie przedsiębiorcy polegające na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych,
- b) nieodpowiedniość (niedopasowanie) proponowanych konsumentom usług finansowych do ich potrzeb, ustalonych z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów,

Ad a) Działanie GNB, polegające na proponowaniu konsumentom nabycia obligacji korporacyjnych, to jest usług finansowych.

Oceniając powyższą przesłankę po pierwsze wyjaśnić należy, że uokik nie definiuje pojęcia „proponowania” usług finansowych. W tym zakresie należy zatem posłużyć się pomocniczo definicją propozycji nabycia produktu zawartą w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z art. 2 pkt 6 upnr, poprzez propozycję nabycia produktu rozumie się informację handlową określającą cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy.

¹¹ Cyt. za M. Ganczar, op. cit. S.3,

¹² Ibidem, s. 3,

¹³ Ibidem, s.4.

¹⁴ M. Namysłowska *Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz*, Warszawa 2016 r., s. 53.



Biorąc pod uwagę, że Bank, przy przedstawianiu oferty, zarówno na rynku pierwotnym, jak i wtórnym przekazywał konsumentom informacje dotyczące zarówno samych obligacji i ich parametrów - w ocenie Prezesa Urzędu - działanie Banku należy zakwalifikować, jako wypełniające cechy proponowania nabycia usług finansowych.

Dodać trzeba, że - jak już wykazano w części ustalającej niniejszej decyzji - proponowanie nabycia konsumentom obligacji GetBack przez GNB odbywało się w trakcie spotkań w placówkach Banku lub w mieszkaniach klientów, przy czym spotkanie poprzedzał wcześniejszy kontakt telefoniczny lub mailowy, ze strony „doradcy” z Banku albo z strony klienta, któremu np. kończył się termin lokaty.

Okoliczności te, konsumenci opisywali w następujący sposób:

- „W miesiącu grudniu 2016 r. pani [imię] zadzwoniła do Reklamującej jak mówiła w związku z koniecznością wykonania jakichś działań celem przedłużenia lokaty. W czasie rozmowy w placówce ze strony [imię] padła propozycja wykupienia obligacji GetBack” (dowód: pismo pełnom. konsumentki [imię] karta nr 449 i nast. oraz nr 1375 i nast.),
- „Gdy 7 grudnia 2016 r. byliśmy z mężem na spotkaniu w Getin Noble Banku S.A Oddział w Warszawie przy ul. Grójeckiej, po wcześniejszym telefonicznym zaproszeniu przez Pana [imię] usłyszeliśmy o okazji dla szczególnych klientów jaką miał być zakup obligacji GetBack S.A.” (dowód: pismo konsumentki [imię], karta nr 788 i nast.),
- „Dnia 23.05.2016 r. w siedzibie Getin Noble banku w CH Port Łódź (...) zamiast odnowić lokatę bankową, zostałam „skutecznie” przekonana przez Doradcę klienta Noble do zakupu obligacji korporacyjnych GetBack (...)” (dowód: pismo konsumentki [imię], karta nr 1043 i nast.),
- „W dniu 5.09.2016 r. udałam się do Getin Noble Banku SA III POK Rybnik (...) celem odwołania pełnomocnictwa mojego męża (...) do rachunków prowadzonych w tymże banku w związku z trudną sytuacją rodzinną (...) Doradca klienta Pani zaproponowała mi przejście do sektora bankowości prywatnej w Getin Noble Bank (...). Wspomniała o obligacjach GetBack jako produkcie bardzo bezpiecznym na równi z lokatami a przynoszącymi znacznie większe korzyści finansowe (...)” (dowód: pismo konsumentki [imię], karta nr 1100 i nast.),
- „Doradca p. [imię] zaproponowała mi nabycie obligacji. Z rozmowy z doradcą wynikało, że proponowana oferta jest bezpieczna i dotyczy obligacji Getin Banku.” (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 1106 i nast.),
- „Panie z banku znały mnie już na tyle i miały mój numer telefonu, poinformowały mnie, że mają dla mnie specjalną ofertę lokaty środków. (...) akurat kończy mi się termin lokaty albo parę dni temu założyłem nową to warto ją zerwać bo oferta jest bardzo korzystna. (...)” (dowód: pismo konsumenta [imię], karta nr 1065 i nast.),
- „Ciągłe telefony zachęcające i nakłaniające do likwidacji lokat i zakupienia obligacji jako pewny sposób lokowania oszczędności życia są teraz z perspektywy czasu czynami mającymi narazić klienta nawet na straty aby osiągnąć zysk (...) Po kilku wizytach w banku przy okazji odnawiania lokat bankowych pracownik banku za każdym razem zachęcał mnie do zmiany lokowania pieniędzy. Proponował zamiast lokat wybrać produkty bankowe bezpieczne ale bardziej opłacalne (...) namawiał mnie, przekonywał twierdząc, że słabo dbam o to aby moje oszczędności pracowały i przynosiły dobre zyski, wręcz napierał tak, że stopniowo uległam jego namowom (...)” (pismo konsumentki [imię], karta [imię])



1123 i nast.),

- „Kupiłem je [obligacje] za namową swojego doradcy , który dzwonił do mnie z propozycją kupna tego produktu. Kiedy odmówiłem, zadzwonił jeszcze raz i powiedział, że muszę ten produkt kupić i przyjedzie do mnie podpisać dokumenty (...) Zlikwidowaliśmy wówczas lokatę i kupiłem te nieszczęsne obligacje”. (dowód, pismo konsumentów: , karta nr 1131 i nast.),
- „Ponadto był też przedstawiciel Getin Noble banku z Łodzi, który też specjalnie przyjechał na spotkanie ze mną (...) w związku z wieloletnim kontaktem z bankiem miałem pełne zaufanie do doradcy.” (dowód: pismo , karta nr 1210 i nast.),
- „Do zakupu tych obligacji zachęcił mnie pracownik banku (opiekun klienta) w czasie mojej bytności w banku z zamiarem ulokowania gotówki z oszczędności i założenia lokaty jednej lub kilku. Do banku przyszedłem w dniu 23-03-2016 r. celem założenia lokat ale pracownik Getin Noble Bank (opiekun klienta pan odradził mi założenie lokaty twierdząc, że bank ma w ofercie dużo korzystniejszy produkt - obligacje korporacyjne. Opiekun klienta zapewnił mnie, że jest pełne bezpieczeństwo bez żadnego ryzyka ulokowanego kapitału w obligacjach korporacyjnych. (...) A ponieważ jestem starszą osobą i emerytem nie posiadam żadnego doświadczenia w inwestowaniu, braku wiedzy o produktach finansowych zaufałem wiedzy i uczciwości opiekuna klienta banku, którego jestem długoletnim klientem”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 1387 i nast.),
- „Pan przy zakładaniu przez nas lokat terminowych zawsze proponował nam ulokowanie oszczędności w innych produktach bankowych, w tym m.in. w zakupie obligacji Getback jako korzystniejszym sposobie na uzyskanie lepszych zysków z lokowanych pieniędzy (...).” (dowód: pismo konsumentów , karta nr 1140 i nast.),
- „Doradca skontaktował się w celu poinformowania o kończących się lokatach.” (dowód: pismo konsumenta : karta nr 240 i nast.),
- „Deponowałam na koncie znaczne sumy. W lutym 2018 zostałam przyjęta przez Doradcę Klienta Noble pana , który w związku z tym, że skończyła mi się lokata zaczął polecać mi produkty finansowe Waszego banku a wśród nich obligacje Getback”. (dowód: pismo konsumentki : karta nr 886 i nast.),
- „5.07.2017 skończyła mi się lokata i zgłosiłam się do Banku celem przedłużenia lokaty. Wtedy zaproponowano mi zakup obligacji zapewniając mnie, że są bezpieczne i nie ponoszę żadnego ryzyka a dochód jest znacznie większy.” (dowód: pismo konsumentki : karta nr 304 i nast.),
- „Do sprzedaży mi obligacji GetBack S.A. doszło w siedzibie Oddziału Getin Noble Banku S.A. w Zgierzu (...) Oferta została mi przedstawiona w trakcie mojej wizyty w oddziale (...).” (dowód: pismo konsumentki : karta nr 411 i nast.),
- „Do przedmiotowej sytuacji doprowadził umyślnie Państwa przedstawiciel („Doradca”) inicjując z Klientem kontakt w marcu 2018 r.”. (dowód: pismo pełnom. konsumenta , karta nr 795 i nast.),
- „W dniu 19.02.2018 r. pracownik Getin Noble Banku zaproponował mi nabycie obligacji korporacyjnych emitowanych przez GetBack. Wcześniej przez długi okres byłam klientem Waszego Banku i deponowałam środki, które pozyskałam po przejściu na emeryturę. Są to wszystkie środki jakie zdołałam zgromadzić przez całe swoje



dotychczasowe życie. (...) Pracownik banku poinformował mnie, że korzystniejsze [od lokat] jest ulokowanie środków poprzez zakup obligacji GetBack niż ich deponowanie w formie lokat. Ta sugestia była przekonująca, że w jej wyniku podjęłam decyzję zakupu obligacji". (pismo konsumentki , karta nr 1340 i nast.),

Z treści przytoczonych wyżej, przykładowych pism konsumentów jednoznacznie wynika, iż Bank przekazywał konsumentom informacje dotyczące zarówno samych obligacji i ich parametrów, wraz z propozycją ich nabycia. Również ustalony na podstawie skarg konsumentów sposób przeprowadzania transakcji dot. obligacji GetBack (tj. wypełnianie dokumentów za konsumenta, i/lub dyktowanie wypełniającemu co i gdzie ma wpisywać/zaznaczać) prowadzi do wniosku, iż działanie Banku należy zakwalifikować jako wypełniające cechy proponowania nabycia usług finansowych.

Po drugie - analizując nadal pierwszą z przesłanek - praktyka opisana w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik dotyczyć ma usług finansowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287) usługi finansowe są to w szczególności: „czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usługi płatnicze - z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5." Na gruncie prawa unijnego, w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z 25 października 2011 roku w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.Urz.U.E.L 2011 Nr 304, str. 64) znajduje się definicja tego pojęcia. I tak - w myśl powyższej art. 2 pkt 12) dyrektywy - usługa finansowa oznacza każdą usługę o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym. Pojęcie usług finansowych jest pojęciem zbiorczym, w którego zakresie mogą się znaleźć różne typy usług świadczonych przez różne instytucje finansowe. Wskazuje się tam, że „usługi finansowe mogą być rozumiane co najmniej dwojako: bądź jak wszelkie usługi odnoszące się do gospodarowania finansami konsumentów, bądź też jako usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego (wówczas zakres podmiotowy wyznaczają przepisy ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym w powiązaniu z innymi przepisami, do których ustawa ta odsyła."

Proponowanie nabycia obligacji GetBack przez Bank mieści się zatem w obu wyżej wskazanych kategoriach, gdyż nabycie tych obligacji wiązało się z zainwestowaniem środków finansowych konsumentów w oferowany przez Bank instrument finansowy. Mając powyższe na uwadze, proponowanie nabycia obligacji GetBack konsumentom należy uznać za proponowanie nabycia usług finansowych.

Ad b) Wskazując na drugi z wymienionych wyżej elementów, tj. niedopasowanie obligacji GetBack do potrzeb konsumentów, ustalonych z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów, należy wskazać, iż „*Misseling jako nieuczciwa praktyka rynkowa funkcjonuje w przypadku, gdy konsumentowi składa się propozycję usługi finansowej, która nie odpowiada potrzebom konsumentów ustalonych z uwzględnieniem cech tych konsumentów takich jak wiek, stan zdrowia, doświadczenie i wiedza dotycząca produktu lub sytuacja materialna. (...) Problem ze zrozumieniem ofert pojawiających się na rynku finansowym przez przeciętnego*



konsumenta jest faktem. Z pewnością przedsiębiorcy będący profesjonalistami, winni formułować je w sposób prosty i zrozumiały a także wyjaśniać znaczenie postanowień zawartych w umowie aby konsument mógł świadomie podejmować decyzje. Często bowiem przedsiębiorcy chcąc sprzedać dany produkt, oferują go w zawołowany sposób, przez co narażają konsumenta na niepotrzebne ryzyko finansowe.”¹⁵

W doktrynie wskazuje się, „iż problematyczną kwestią jest określenie, czy art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik przewidujący szczególny zakres staranności, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek zdobywania informacji o cechach konsumenta. Co prawda ustawodawca w uzasadnieniu do ustawy wprowadzającej zakaz misselingu podkreślił, że „(...) przepis nie narzuca przedsiębiorcom obowiązku dokonywania w każdym przypadku rozległych, wyczerpujących badań” (uzasadnienie projektu ZMOKIKU, s. 12), z czego mogłoby wynikać, że w pewnym stopniu obowiązek aktywnego działania jest jednak wymagany. Ponadto na uwagę zasługuje fragment, w którym ustawodawca wskazuje, że „założeniem projektodawcy było, aby proponowany przepis nie kreował po stronie przedsiębiorców żadnych dodatkowych obowiązków w zakresie zbierania danych o konsumentach. Obowiązek ustalania tych danych może wynikać z innych przepisów lub dobrych obyczajów. Innymi słowy, proponowany zapis nie narzuca na przedsiębiorców obowiązku ustalania potrzeb konsumentów, a jedynie statuuje jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zaniechanie realizacji tego obowiązku, wynikającego jednak z innych przepisów lub dobrych obyczajów” (vide: uzasadnienie). Niewątpliwie jednak cechy konsumenta muszą być uwzględniane i to w zakresie relewantnym dla danej usługi finansowej. Na potrzeby analizy relacji cech konsumenta i jego potrzeb w świetle proponowanych usług finansowych, właściwe informacje powinny być uzyskane przez przedsiębiorcę. Inny zakres informacji o cechach konsumenta jest więc wymagany dla stosunkowo prostych, krótkoterminowych i opiewających na niewielkie sumy usługach finansowych, niż ma to miejsce w przypadku produktów finansowych znacznie obciążających konsumentów, gdzie ryzyko inwestycyjne odgrywa istotną rolę. Zaniechanie obowiązku zebrania informacji w zakresie dopasowanym do danej usługi finansowej będzie zatem skutkowało naruszeniem art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik”¹⁶.

W tym miejscu odwołać się należy do wcześniej już poruszanej kwestii, iż potrzeba konsumenta powinna być ustalana przez przedstawiciela Banku przed przystąpieniem do zaprezentowania mu produktów znajdujących się w ofercie. Zauważyć przy tym należy, że uchybienie w tym zakresie może stanowić jednocześnie naruszenie obowiązków wynikających z dobrych obyczajów, mających zastosowanie w stosunkach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Dobre obyczaje stanowią normy postępowania - moralne i zwyczajowe, które powinny być przestrzegane w obrocie gospodarczym tak, jak przepisy prawa. W zależności od sektora gospodarki, można mówić o charakterystycznych dla niego, powszechnie przyjętych normach postępowania. Dopuszczalne i zasadne jest przy tym dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych. W sferze działalności bankowej funkcjonuje m.in. Kodeks Etyki Bankowej stanowiący zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków - członków Związku Banków Polskich, to jest m.in. GNB.

¹⁵ Małgorzata Ganczar, Art. 24 ust. 2 pkt 4 - nowa praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów w świetle nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 2015r., s. 2; źródło:

https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/konferencje/25/Art_24_ust_2_pkt_4_nowa_praktyka.pdf

¹⁶ M. Namysłowska, Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Legalis 2016 r.



Zgodnie z jego postanowieniami (Część A., Rozdział I, pkt 1.1 i 1.3. Relacje z Klientami „W stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością. Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.” Stosowanie praktyki opisanej w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik przez Bank, może zatem jednocześnie stanowić naruszenie przyjętych przez niego reguł postępowania opisanych w powyżej przytoczonych zapisach Kodeksu Etyki Bankowej.

Grupa konsumentów, wobec których stwierdzono naruszenie w postaci niedopasowania produktu do ich potrzeb, to klienci posiadający w GNB umowy lokat bankowych oraz zainteresowani jedynie bezpiecznym produktem.

W ocenie Prezesa UOKiK, informacjami wskazującymi na potrzeby konsumentów w zakresie lokowania czy też inwestowania, dostępnymi dla Banku, w kontekście obligatariuszy GetBacku, były m.in. podstawowe dane osobowe, jak wiek, historia klienta, posiadane produkty w danym banku, informacje od doradców finansowych poszczególnych klientów (w szczególności klientów wieloletnich).

W ocenie Prezesa UOKiK, obligacje korporacyjne są skomplikowanym instrumentem finansowym i wymagają odpowiedniego przedstawienia cech tego produktu, zarówno korzyści, jak i ryzyk z nimi związanych. Skomplikowany charakter instrumentu finansowego, jakim jest obligacja korporacyjna, nie wynika jedynie z jej struktury czy też definicji, ale przede wszystkim wynika z ryzyk, jakim są obarczone i z konsekwencji ziszczenia się któregośkolwiek z nich. Zauważyć jednakże należy, iż przy zakupie jakiegokolwiek produktu, oprócz informacji jak skonstruowany jest dany produkt, ważne jest, jak on funkcjonuje oraz jakie są ryzyka z nim związane.

Wskazać należy, iż w branży finansowej wskazuje się, iż „do czynników ryzyka przy obligacjach korporacyjnych należy zaliczyć następujące ryzyka: ryzyko kredytowe emitenta- ryzyko nie dotrzymania przez emitenta warunków umowy, ryzyko nie zapłacenia odsetek lub nie spłacenia kapitału w określonym terminie; ryzyko stopy procentowej - wrażliwość ceny obligacji na zmiany stóp procentowych; ryzyko płynności - ograniczona możliwość sprzedaży obligacji na rynku bez utraty ich wartości (negatywnego wpływu na cenę), ograniczona możliwość wyjścia z inwestycji przed terminem zapadalności; ryzyko związane z przepisami podatkowymi - polski system prawa podatkowego podlega częstym zmianom, np. wprowadzenie nowych obciążeń podatkowych może mieć niekorzystny wpływ na zwrot kapitału zainwestowanego w obligacje przez obligatariuszy; ryzyko związane z zabezpieczeniem obligacji/ brakiem zabezpieczenia obligacji. W przypadku obligacji które są emitowane jako niezabezpieczone nabywca obligacji powinien mieć świadomość, że w przypadku niewykupienia obligacji przez emitenta dochodzenie ewentualnych roszczeń od emitenta będzie mogło być prowadzone na zasadach ogólnych tj. w sposób przewidziany w przepisach kodeksu postępowania cywilnego. Obligacje niezabezpieczone charakteryzują się dodatkowym ryzykiem związanym z pierwszeństwem wierzycieli posiadających



zabezpieczone należności od emitenta, co stawia posiadaczy obligacji niezabezpieczonych w trudniejszej sytuacji przy ewentualnym dochodzeniu swoich należności”¹⁷.

Ponadto, wskazać także należy, iż w branży finansowej dotyczącej instrumentów finansowych, funkcjonuje pojęcie „obligacji podwyższonego ryzyka”, przez które rozumie się obligacje emitowane przez firmy windykacyjne¹⁸. Dlatego właśnie obligacje te są wyżej oprocentowane, co powinno to ryzyko rekompensować.¹⁹ A zatem obligacje GetBack jako obligacje emitowane przez firmę windykacyjną, należy uznać za obligacje podwyższonego ryzyka, a w związku z tym obrót takimi obligacjami wśród konsumentów powinien wiązać się z przekazywaniem im większej ilości informacji, w szczególności przedstawienia i wyjaśnienia charakteru ryzyka, jakie się wiąże z ich nabyciem oraz ustalenie, czy są gotowi takie ryzyko ponieść lub że produkt jest dla nich odpowiedni. Wyjaśnienie powyższych zagadnień powinno nastąpić na etapie przedkontraktowym.

Przywołać w tym miejscu należy wnioski z badań przeprowadzonych przez firmę doradczą-konsultingową Deloitte po wejściu w życie MiFIDu²⁰, z których wynika, że w rozmowie z doradcą bankowym klient i tak nie może liczyć na rzetelne informacje na temat rodzajów ryzyka, związanych z danym dobrem bądź usługą. Aż w 80% przypadków doradca rekomendował instrumenty finansowe bez wcześniejszego profilowania klienta. W 76% przypadków doradca, wbrew zaleceniom MiFID-u prezentował klientowi swoje własne opinie na temat instrumentów finansowych. Rozmowę z klientem aż w 44% przypadków można także zakwalifikować jako świadczenie usługi doradztwa bez stosownej umowy²¹.

Zasadniczo rzecz biorąc „badania przeprowadzone w UE wykazują, że poziom świadomości i umiejętności konsumenckich jest niepokojąco niski, a brak wiedzy może występować na wszystkich etapach transakcji finansowej - przed zawarciem umowy, w trakcie jej trwania, a także po jej rozwiązaniu. Z ankiety przeprowadzonej w 2010 r. wśród 6000 konsumentów z ośmiu państw członkowskich UE opisującej proces podejmowania decyzji wśród konsumentów detalicznych na rynku usług finansowych, wynika, m.in. że (...) konsumenci mają niejasną wiedzę na temat prawdziwej natury ich inwestycji, oraz że doradztwo jest wszechobecne na rynku detalicznym inwestycji. Niemal 80% inwestycji dokonywane jest osobiście, zwykle w obecności pracownika dostawcy inwestycyjnego lub zawodowego doradcy. 58% inwestorów twierdzi, że ich ostateczny wybór produktu dokonany został pod wpływem doradcy, podczas gdy doradca inicjował zakup co czwarty raz. Ponadto, zaufanie do doradców jest wysokie, ale konsumenci często nie są świadomi potencjalnych konfliktów interesów. Większość inwestorów w dużej części lub całkowicie ufa otrzymanym poradzom i nie odbiera doradcy jako osoby stronniczej”²².

¹⁷ Ogólny opis istoty instrumentów finansowych oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te instrumenty w Niezależnym Domu Maklerskim S.A., www.ndm.com.pl;

¹⁸ Rewolucja w sprzedaży obligacji firm, 12.05.2018r., źródło:

<https://www.parkiet.com/Obligacje/305129965-Rewolucja-w-sprzedazy-obligacji-firm.html>,

¹⁹ Ibidem.

²⁰ MiFID - skrót od: Markets in Financial Instruments Directive, Dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych) to Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z dnia 21 kwietnia 2004 r. regulująca kwestię świadczenia na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (27 państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Norwegia, Islandia i Liechtenstein) usług inwestycyjnych, w szczególności kwestię nadzoru nad obrotem instrumentami finansowymi.

²¹ Cytowane za A. Berembruch, op. cit, *Pozycja i świadomość konsumenta (...)*, s. 349-350,

²² Ibidem, s. 350-351;



Należy także przyrzeć się charakterystyce nabywcy obligacji korporacyjnych przedstawionej w broszurze branżowej²³, w celu ustalenia do jakich klientów zwykle kierowane są oferty nabycia obligacji korporacyjnych i czy może to być zwykły indywidualny konsument. W ww. opracowaniu wskazano, iż „inwestor indywidualny to osoba fizyczna posiadająca znaczny majątek i angażująca się w inwestycje zarówno na rynku publicznym jak i niepublicznym. Inwestorzy ci często preferują projekty, w które oprócz swoich pieniędzy, mogą zainwestować swój czas, wiedzę, umiejętności oraz kontakty biznesowe”²⁴. Wskazuje się, że najbardziej eksponowanymi na ryzyko wynikające z zakupu i posiadania obligacji korporacyjnych podmiotami na rynku długu są inwestorzy. Ważną, a nieraz dominującą grupę inwestorów (tak jak jest w przypadku Polski) stanowią instytucje finansowe, do których zalicza się fundusze inwestycyjne, emerytalne, zakłady ubezpieczeniowe, a także banki. Za niepewność towarzyszącą tego typu inwestycjom wynagradzani są oprocentowaniem wyższym w porównaniu z tzw. bezpiecznymi aktywami o premię za ryzyko”²⁵

Z powyższego można wywnioskować, iż docelowo przeciętny nabywca obligacji korporacyjnych posiada wolne środki finansowe, które zamierza przeznaczyć na inwestowanie, a dodatkowo, powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie inwestowania. Wiąże się to bezpośrednio z faktem, iż jest świadomy i gotowy na poniesienie ryzyka utraty tych środków finansowych w przypadku niepowodzenia dokonanej inwestycji.

Jak już zatem wskazano również w rozważaniach odnoszących się do praktyki Banku ujętej w pkt I.1), „zwykły Kowalski” nie jest docelowo przeciętnym nabywcą takich obligacji korporacyjnych. W kontekście problematyki misselingu, analizowanej w niniejszej decyzji, wskazać należy, iż zanim Bank zaproponował indywidualnemu konsumentowi nabycie obligacji korporacyjnych GetBack i przystąpił do podejmowania niezbędnych czynności wynikających z umowy agencyjnej i procedur - powinien wstępnie ustalić, czy taka propozycja w ogóle powinna być przedstawiana klientowi, który na wstępie deklaruje brak akceptacji ryzyka utraty kapitału.

Wyjaśnić zatem należy, iż, w niniejszej sprawie, w zakresie ustalenia potrzeb czy też preferencji konsumentów odnośnie lokowania/inwestowania przez nich posiadanych środków, przy kierowaniu konkretnej oferty do określonej grupy konsumentów, należy ocenić i rozważyć, czy Bank posiadał już jakieś informacje o danym konsumentcie w swoich bazach danych lub dotychczasowym doświadczeniu produktowym, na podstawie których był w stanie określić, czy dany produkt był adekwatny dla danej grupy, czy też nie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, skoro ci konsumenci wybierali dotychczas (często przez wiele lat współpracy z Bankiem) produkty gwarantujące zwrot zainwestowanego kapitału, Bank zdawał sobie sprawę z akceptowalnego przez nich poziomu ryzyka inwestycyjnego, zwłaszcza że miał dostęp do historii wybieranych przez nich produktów. „Doradca” - pracownik obsługujący danego klienta, znał jego preferencje w zakresie lokowania środków. Powyższe wnioski można było również wyciągnąć po analizie oświadczeń woli samych konsumentów składanych w toku oferowania im obligacji korporacyjnych, w których wskazywali oni na określone cechy produktu finansowego, który ich interesuje (czyli m.in. pełne zabezpieczenie lokowanego kapitału). Z pism konsumentów wynika, że

²³ Obligacje korporacyjne, broszura informacyjna dla emitentów, s. 12, źródło: www.dminc.pl;

²⁴ Obligacje korporacyjne, broszura informacyjna dla emitentów, s. 12, źródło: www.dminc.pl;

²⁵ W. Gradoń, Emisja obligacji korporacyjnych ..., op. cit., s.102;



często gdy zbliżał się termin zakończenia lokaty konsumenta, otrzymywał on wiadomość (w formie sms, maila, połączenia telefonicznego) od pracownika Banku z propozycją spotkania. Miało na nim dojść do ustalenia warunków przedłużenia lokaty lub prezentacji oferty Banku. W rzeczywistości dochodziło do prezentacji m.in. obligacji GetBack. Oferty były również składane w trakcie trwania lokaty, z propozycją ich zerwania (bez utraty odsetek, co stanowiło dodatkowy impuls dla klientów) i przeniesienia kapitału na inny, „podobny” produkt z oferty Banku. W ocenie Prezesa UOKiK, świadczy to o tym, że pracownik Banku miał wiedzę na temat produktu posiadanego przez konsumenta. Biorąc pod uwagę fakt, że pracownik Banku niejednokrotnie przedstawiał się jako doradca klienta, czy jego opiekun, konsument miał prawo spodziewać się, że zarekomendowane obligacje stanowią najkorzystniejsze dla niego rozwiązanie dla ulokowania pieniędzy, dopasowane do jego potrzeb uwzględniających charakterystykę produktów, z których dotychczas korzystał. Tymczasem konsumentowi podczas rozmowy zaprezentowany był produkt o wysokim stopniu ryzyka (o czym zresztą go nie informowano w wystarczający sposób), co świadczy o tym, że rzekome potrzeby i oczekiwania konkretnego konsumenta były ustalane przez Bank z góry, z pominięciem jego rzeczywistych oczekiwań i preferencji, czego nie był on świadomy. Dokumenty w tym zakresie, tj. ww. wypełnione ankiety i kwestionariusze, były przedkładane klientowi do podpisu jako formalność niezbędna do przeprowadzenia transakcji.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika zatem, że choć Bank nie określał rzeczywistych preferencji inwestycyjnych tzw. klientów depozytowych, to przed przedstawieniem im oferty obligacji korporacyjnych, był w stanie określić stosunek tej grupy konsumentów do ryzyka inwestycyjnego. Skoro wybierali oni dotychczas (często przez wiele lat współpracy z Bankiem - w skargach wskazywane są nawet okresy 10-letnie) produkty gwarantujące zwrot zainwestowanego kapitału i jego pełne bezpieczeństwo, Bank - przy zachowaniu minimum staranności i posiadając dostęp do historii wybieranych przez nich produktów - powinien zdawać sobie sprawę z akceptowalnego przez tych klientów poziomu ryzyka inwestycyjnego.

W przypadku grupy klientów posiadających w Banku umowy lokaty bankowej, dla Banku powinna być to informacja o tym, że główną potrzebą klienta jest ulokowanie oszczędności na bezpiecznej lokacie, a więc bezpieczeństwo kapitału. Nawet jeśli klienci lokują swoje środki finansowe na określony, dość niski procent w celu uzyskania zysków i chcieliby, aby te zyski były większe, to nie jest to jednoznaczne ze zmianą priorytetów klienta. Każdorazowo to doradca bankowy powinien ustalić, biorąc pod uwagę także wiek konsumenta, czy też cel lokowania środków (przykładowo oszczędzanie na emeryturę, oszczędzanie na mieszkanie dla dzieci), w toku rozmowy o dalszych planach klienta lub też w związku z proponowaniem mu nowego produktu, jaka ostatecznie potrzeba klienta jest dla niego najważniejszą i pod tą priorytetową potrzebę dopasowywać produkt bankowy. Natomiast każdorazowa zmiana charakteru proponowanego klientowi produktu, w ocenie Prezesa UOKiK, powinna być poprzedzona szczegółowym i rzetelnym wytłumaczeniem korzyści i ryzyk, jakie mogą wynikać ze skorzystania z danego produktu bankowego, a ponadto, z uwzględnieniem wiedzy i świadomości klienta w zakresie prezentowanego produktu. Takie działanie przedsiębiorcy jest niezbędne, by można było stwierdzić, iż proponowany produkt odpowiada jego potrzebom.

Jako że zakup obligacji korporacyjnych wiąże się z ryzykiem utraty części lub całości zainwestowanego kapitału, w ocenie Prezesa UOKiK, należy uznać, iż proponowanie takiego produktu konsumentom, którym zależy na bezpiecznym pomnażaniu swojego kapitału, stanowi niedopasowanie usługi finansowej do ich potrzeb. Należy podkreślić, że z



zebranych w materiale dowodowym skarg oraz z wyjaśnień Banku nie wynika, aby konsumenci deklarowali „kwotę wolną” przeznaczoną na cele inwestycyjne, przy której świadomy inwestor godzi się na jej ewentualną utratę w przypadku niepowodzenia wybranej inwestycji. Oznacza to, że nie byli gotowi na poniesienie ryzyka utraty choćby części wpłaconych środków finansowych. Przeciwnie, konsumenci w sposób jasny i klarowny sygnalizowali przedstawicielom Banku, że poszukują produktu o takich samych cechach i parametrach jaki posiadają, tj. produktu zbliżonego do lokaty bankowej oraz dopytywali, czy prezentowane im obligacje GetBack warunki te spełniają. Potwierdzają to liczne skargi zgromadzone w materiale dowodowym na okoliczność niedopasowania produktu - obligacji korporacyjnych do klientów, którzy głównie byli zainteresowani bezpiecznym ulokowaniem środków, a dotychczas posiadali w Banku lokaty:

- „W 2015 r, zainicjowałem współpracę z GNB w Gdyni (filia) zacząłem inwestować pieniądze na lokatach - zależało mi nie tyle na wyższym zysku co na bezpieczeństwie włożonego kapitału”. (dowód: pismo konsumenta : karta nr 817 i nast.),
- „W Getin Banku w Bełchatowie miałam założone lokaty z zaoszczędzonych pieniędzy. (...) Słuchając Doradcy Klienta mając spokój z lokatami, stałam się inwestorem i stąd moje nieszczęście”. (dowód: pismo konsumentki : karta nr 224 i nast.),
- „W 2016 roku w celu wyboru dobrego i bezpiecznego produktu oszczędnościowego moja Mandantka [konsumentka] odbyła kilkakrotnie rozmowy z pracownikiem Noble Banku S.A. - ”. (dowód: pismo pełnomocnika konsumentki , karta 1089 i nast.),
- „(...) W ciągu tego czasu wielokrotnie zawierałam z Waszym bankiem umowy dotyczące prowadzenia lokat terminowych. Te produkty były jedynymi które mnie informowały, gdyż lokując moje pieniądze nie dopuszczałam żadnego ryzyka ich utraty. Wielokrotnie składano mi oferty o wyższym oprocentowaniu, zawsze konsekwentnie odmawiałam. (...) doskonale znała moje preferencje jako klienta, który nie jest skłonny nawet do najmniejszego ryzyka, więc celowo nie zdradzała mi szczegółów oferty. (...) miała już przygotowany komplet dokumentów „skrojonych” pod moją osobę, które szybko podsunęła mi do podpisu jako produkt bezpieczny „lepszy niż lokata”, gdyż miał nieco wyższe oprocentowanie (4%). (...) bez mojej wiedzy wypełniła za mnie ankietę MIFID, w której zawarła nieprawdziwe informacje (np. pytanie nr 10 w którym zaznaczyła, iż jestem osobą, która obecnie lub w przeszłości wykonywała pracę, która wymaga wiedzy w zakresie instrumentów finansowych). Nadmieniam, że i nigdy nie wykonywałam innej pracy. Nieprawdziwe są również odpowiedzi na pytania dotyczące mojej wiedzy na temat instrumentów finansowych (akcje obligacje, jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych) i moja rzekoma wiedza na temat inwestowania. W kwestionariuszu oceny adekwatności danego produktu finansowego zaznaczyła, iż odmówiłam odpowiedzi na zawarte tam pytania, co nie jest prawdą, gdyż w ogóle mnie nie o to nie zapytała. Żadnych dokumentów nie wypełniałam osobiście, wszystkie zostały wypełnione przez i w formie pliku podsunęte mi do podpisu. Działalam pod presją czasu, gdyż wszelkie formalności należało zakończyć przed godziną 18.00 to jest przed godziną zamknięcia placówki (...) przy czym stwierdziła, że to tylko



formalności i o niczym ważnym nie decydują. (...) Działałam w dobrej wierze mając zaufanie do waszego banku, myśląc że moje oszczędności są bezpieczne” (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1109 i nast.),

- „Ciągłe telefony zachęcające i nakłaniające do likwidacji lokat i zakupu obligacji jako pewny sposób lokowania oszczędności życia są teraz z perspektywy czasu czynami mającymi narazić klienta nawet na straty aby osiągnąć zysk.(...) Po kilku wizytach w banku przy okazji odnawiania lokat bankowych pracownik banku za każdym razem zachęcał mnie do zmiany lokowania pieniędzy. Proponował zamiast lokat wybrać produkty bankowe bezpieczne ale bardziej opłacalne (...) namawiał mnie, przekonywał twierdząc, że słabo dbam o to aby moje oszczędności pracowały i przynosiły dobre zyski, wręcz napierał tak, że stopniowo uległam jego namowom. Lokaty zamieniam na jego zdaniem bezpieczne i o wiele bardziej opłacalne formy oszczędzania. (...) Wystarczyła moja zgoda telefoniczna a do banku miałam przyjść wtedy jak będą gotowe dokumenty żeby je podpisać. (...) Ponadto bank przekazał skargę do Noble Securities Dom Maklerski a przecież ja osobiście nie dokonywałam zakupu powyższych obligacji w Domu Maklerskim Noble Securities, nie byłam obsługiwana przez ich pracownika i nigdy przed zakupem nie zgłaszałam się do tej instytucji aby tam dokonać takiej transakcji”. (pismo konsumentki , karta 1123 i nast.),
- „W dniu 2018.02.06 zostały zakupione obligacje serii N (...) w ilości 50 sztuk (...) Przyszliśmy do banku z mocnym postanowieniem założenia lokat za środki które wpłynęły po zakończeniu obligacji Nobel banku. Po silnym promowaniu obligacji GetBack, która to firma jak dowiedzieliśmy się od doradcy była w grupie Holdingu GetinNoble założona przez tą samą osobę jest pewną inwestycją równie bezpieczną jak depozyt bankowy - tym bardziej, że chcemy założyć lokaty roczne”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 972 i nast.),
- „Po tym terminie chciałam zainwestować kolejne 50 000 zł i w dniu 9.03.2018 r. poprosiłam o podanie oprocentowania na lokacie. Otrzymałam informacje o oprocentowaniu, poinformowałam , iż w innym banku otrzymałam wyższy procent i tam zainwestuje pieniądze. Po tym przestał mi ofertę zakupu obligacji GetBack (...). Ankieta MIFID została przeze mnie wypełniona w oddziale GNB Poznań (...). odmówił mi zabrania ankiety do domu i wypełnienia bez presji czasu wraz z dokładnym zrozumieniem. Podczas wypełniania ankiety wskazywał odpowiedzi które mam zaznaczyć. Po wypełnieniu ankiety poinformował, iż jestem w grupie klientów, którzy interesują się tylko produktami o niskim ryzyku. Jestem klientem z grupy niskiego ryzyka, nie interesują mnie produkty niosące za sobą ryzyko utraty kapitału, wielokrotnie informowałam pana Kubiaka o tym. Jednak mimo to iż państwa pracownik o tym wiedział oferował mi produkty jak widać z ryzykiem znacznie wyższym niż niskie”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 976 i nast.),
- „Dnia 12.05.2017 roku po rozmowie z moim doradcą (opiekunem klienta) założyłam lokatę terminową ponieważ bank nie miał żadnych produktów inwestycyjnych mi do zaoferowania według moich preferencji w zakresie bezpieczeństwa. (...) Podkreślam, że nie wypełniałam osobiście żadnych dokumentów na spotkaniu w banku, w szczególności żadnych dokumentów dotyczących mojej wiedzy o obligacjach korporacyjnych ponieważ mój doradca wiedział, że nie lubię ponosić ryzyka i inwestuję tylko w bezpieczne produkty inwestycyjne (lokaty). Tak też



miałam traktować obligacje - w opinii i zapewnieniach doradcy z Banku. Planując swe inwestycje zawsze najbardziej mi zależało na bezpieczeństwie kapitału". (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1068 i nast.),

- „W dniu 7 marca 2018 r. (...) zawarłem z Państwa bankiem umowę kupna obligacji, których emitentem jest GetBack S.A. (...) Jako konsument i klient banku miałem pełne prawo oczekiwać jasnego i niewprowadzającego w błąd poinformowania mnie o okolicznościach istotnych z punktu widzenia podjęcia decyzji o nabyciu produktów finansowych w postaci obligacji korporacyjnych. Tym bardziej, że nie posiadam wykształcenia w tym zakresie ani pełnej i fachowej wiedzy na temat produktów finansowych w postaci obligacji korporacyjnych, w szczególności w zakresie ryzyk związanych z inwestowaniem w te produkty oraz ochrony jaka przysługuje mi w przypadku ziszczenia się tych ryzyk. (...) W mojej ocenie zostałem poddany stosowaniu przez przedstawiciela banku technikom sprzedażowym mającym na celu skłonić mnie do podjęcia decyzji o nabyciu produktu, Umowy były zawierane pod presją czasu - pracownik wywierał na mnie presję czasową żeby podjąć decyzję o szybkim zakupie, bo są atrakcyjne i niedługo może ich nie być. (...) W przypadku podania mi pełnych informacji na temat ryzyk związanych z obligacjami GetBack S.A. i jej sytuacji finansowej z pewnością nie podjąłbym decyzji o zainwestowaniu swoich oszczędności w te obligacje". (dowód: pismo konsumenta , karta nr 1079)
- „Ponadto od momentu otrzymania oferty do sfinalizowania transakcji minęło kilka godzin, nie miałem możliwości dogłębnego przeanalizowania oferty, czyli działałem pod presją czasu. (...) Ponieważ nabyłem obligacje w państwa banku i to od Państwa otrzymałem powyższe dokumenty oraz podpisywałem formularz zapisu w ofercie prywatnej w oddziale banku, proszę o zwrot moich środków. (...) Obligacje postrzegałem jako wiarygodne i godne uwagi tym bardziej, że zaproponowane zostały w banku. W innym razie w ogóle nie zainteresowałbym się ofertą”, (dowód: pismo konsumenta , karta nr 1083 i nast.),
- „Jestem klientem Getin Noble banku S.A. mam rachunki oszczędnościowe i IKE. (...) Podczas kolejnych spotkań zwracałam uwagę i przypominałam, że interesują mnie tylko lokaty krótkoterminowe bez czynników ryzyka. Doradcy doskonale znali poziom mojej wiedzy w zakresie instrumentów finansowych na podstawie wcześniej przeprowadzonej ankiety w wyniku której stwierdzono, że stan mojej wiedzy nie jest wystarczający co do oceny czynników ryzyka związanych z zainwestowaniem oszczędności. Nie posiadam dostępu do Internetu i umiejętności pozyskiwania informacji na temat inwestycji bankowych oraz doświadczenia w inwestowaniu pieniędzy. Mając na uwadze powyższe zaufałam bankowi jako instytucji zaufania publicznego, tym bardziej nie mogłam korzystać z wiedzy i doświadczenia doradców, których uważam za specjalistów w profilach inwestycyjnych. (...)” (dowód: pismo , karta nr 1156),

Dla powyższych rozważań symptomatyczny jest również przebieg procesu sprzedaży obligacji GetBack, w szczególności zaś to, przez kogo był inicjowany. Z cytowanych wyżej pism konsumentów wynika, że, gdy zbliżał się termin zakończenia lokaty, konsument otrzymywał wiadomość (głównie telefoniczne) od przedstawiciela Banku z propozycją spotkania, na którym miało dojść do ustalenia warunków jej przedłużenia lub prezentacji oferty Banku (samo spotkanie mogło odbywać się również z inicjatywy konsumenta, któremu kończył się termin lokaty). W rzeczywistości spotkanie służyło zaprezentowaniu



oferty inwestycji w obligacje GetBack. Oferty były również składane klientom będącym jeszcze w trakcie trwania umowy lokat, z propozycją ich zerwania i przeniesienia kapitału na inny „podobny” produkt z oferty GNB. W ocenie Prezesa UOKiK świadczy to o tym, że przedstawiciel Banku doskonale zdawał sobie sprawę z produktu posiadanego przez konsumenta. Biorąc pod uwagę fakt, że przedstawiciel Banku niejednokrotnie przedstawiał się jako doradca klienta czy jego opiekun, konsument miał prawo spodziewać się, że zarekomendowane obligacje stanowią najkorzystniejsze dla niego rozwiązanie dla ulokowania pieniędzy, dopasowane do jego potrzeb, uwzględniające charakterystykę produktów, z których dotychczas korzystał. Tymczasem konsumentowi, podczas rozmowy prezentowany był wyłącznie jeden rodzaj produktu, o wysokim stopniu ryzyka (o czym zresztą go nie informowano). Świadczy to o tym, że Bank z góry pomijał rzeczywiste oczekiwania i preferencje konsumenta. Konsument nie był przy tym powyższego świadomy, ponieważ polegał na ustnych zapewnieniach składanych przez przedstawiciela Banku i nie miał podstaw do ich kwestionowania, pomimo iż z przedkładanych do podpisu dokumentów wynikało, iż produkt nie był dopasowany do deklarowanych przez klienta potrzeb, tj. zainteresowania produktami z którymi nie wiązało się ryzyko utraty kapitału. Dodatkowo klient miał pełne zaufanie do przedstawiciela Banku (postrzeganego również jako instytucja zaufania publicznego), niejednokrotnie przez długi okres z nim współpracującego. W cytowanych skargach klienci często odwołują się do wieloletniej współpracy z doradcą - tym bardziej niezrozumiałe są dla nich twierdzenia Banku i NS, zawarte w odpowiedziach na reklamację, iż przedstawiciel Banku nie świadczył usługi doradztwa.

Znamiennym jest również, że pewna część klientów nie miała nawet świadomości, iż zawiera umowę z NS, a nie z Bankiem. Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, nie wszyscy „doradcy klienta” informowali konsumentów o tym, że przystępując do transakcji, zawierają umowę z NS. Z treści niektórych skarg wynika, iż konsumenci dowiadawali się o tym fakcie przy okazji wysyłania reklamacji, gdzie od Banku dowiadawali się, iż stroną umowy jest NS, a nie Bank (nie bez znaczenia mógł być też ten sam człon w nazwie obu podmiotów „Noble”). Poniżej przykładowe fragmenty takich skarg:

- „*Podkreślę raz jeszcze, że obligacje nabywałem w Getin Noble Bank S.A. a także proszę nie odsyłać mnie do firmy GetBack S.A. czy Noble Securities*”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 833 i nast.),
- „*Ponadto bank przekazał skargę do Noble Securities Dom Maklerski a przecież ja osobiście nie dokonywałam zakupu powyższych obligacji w Domu Maklerskim Noble Securities, nie byłam obsługiwana przez ich pracownika i nigdy przed zakupem nie zgłaszałam się do tej instytucji aby tam dokonać takiej transakcji*” (pismo konsumentki , karta 1123 i nast.),
- „*Na reklamację odpowiedział inny podmiot. Bank przerzucił odpowiedzialność na inny podmiot Noble Securities Dom Maklerski w dniu 26.06.2018 r. wystosował do mnie standardowy druk odpowiedzi na reklamację.*” (dowód: pismo konsumenta , karta nr 763 i nast.),
- „*Nie bardzo rozumiem jednak, dlaczego stroną udzielającą odpowiedzi jest Dom Maklerski Noble Securities. Moje zastrzeżenia, które zgłosiłem w ww. reklamacji dotyczyły pracy i metod sprzedaży Doradcy Klienta obsługującego mnie w Getin Noble Banku w oddziale w Warszawie, przy ul. Domaniewskiej*”. (pismo konsumenta



, karta nr 1364 i nast.),

Z treści powyższych skarg wynika, że nawet w momencie składania skargi konsumenci nie mieli jeszcze świadomości co do charakteru zawartej umowy - jak sądzą - z Bankiem, a nie wskazywaną w odpowiedziach Banku - firmą maklerską. Prezes Urzędu zwraca uwagę, że konsumenci mogli nie znać specyfiki produktu, jakim jest obligacja korporacyjna, ponieważ nie jest to produkt znajdujący się w standardowej ofercie Banku (jak przyznał Bank w toku postępowania). W tym zakresie polegali na informacjach uzyskanych od przedstawicieli Przedsiębiorcy, którzy przedstawiali im obligacje GetBack, m. in. jako produkt o konstrukcji zbliżonej do lokaty bankowej. Prezes UOKiK stoi na stanowisku, że gdyby zamiarem konsumentów było rzeczywiście nabycie produktów inwestycyjnych w postaci obligacji korporacyjnych, a nie produktów bankowych związanych z oszczędzaniem, to najprawdopodobniej udaliby się bezpośrednio do domu maklerskiego, a nie do Banku, który jest przez nich postrzegany jako instytucja oferująca produkty bezpieczne, tj. co najmniej bez ryzyka utraty kapitału.

Z treści skarg i reklamacji zebranych w materiale dowodowym wynika ponadto, że najważniejszym kryterium uwzględnianym przez konsumentów, których łączyła z Bankiem umowa o lokatę bankową, przy podjęciu decyzji o objęciu i zakupie obligacji było bezpieczeństwo inwestycji, tj. gwarancja uzyskania pełnego zwrotu zainwestowanego kapitału i brak zamiaru ponoszenia ryzyka utraty wniesionych wkładów. W kontekście przypisanej GNB praktyki szczególnie istotne jest, że w trakcie rozmów z przedstawicielami Banku konsumenci jasno deklarowali powyższe wymagania, kładąc na nie szczególny nacisk.

- „We wszystkich kontaktach z pracownikiem banku podkreślałem, iż jestem zainteresowany wyłącznie inwestowaniem konserwatywnym przy minimalnym poziomie ryzyka. Zostałem wielokrotnie zapewniony, iż lokata w obligacje GetBack to inwestycja w 100% bezpieczna z uwagi na powiązania z grupą kapitałową Getin”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 805 i nast.),
- „Ze swoim opiekunem współpracowałem przez wiele lat. Doskonale znał moje oczekiwania co do zysku jak i ryzyka”. (dowód: pismo konsumenta , karta nr 839 i nast.),
- „Ja ze swej strony wyraźnie zazaczyłem, iż priorytetem są dla mnie rozwiązania obciążone niskim stopniem ryzyka bardziej interesowało mnie bezpieczeństwo mojego kapitału. (...)” (dowód: pismo konsumenta , karta nr 907 i nast.),
- „[Doradca] znał moje wymagania odnośnie obligacji - miały być bezpieczne, te które kupowałam były pewne (tak żeśmy się umówili)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 912 i nast.),
- „Zaproponowano mi grę na giełdzie ale ja powiedziałam, że boję się ryzyka, że to odpada. Kolejną propozycją była lokata i produkt GetBack, które postawił na jednej szali jako produkty bezpieczne zaś korzyści płynące z oprocentowania GetBack przeważały, że wybrałam ten produkt (oprocentowanie nie niższe jak 5,4%)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1100 i nast.),
- „(...) doskonale znata moje preferencje jako klienta, który nie jest skłonny nawet do najmniejszego ryzyka, więc celowo nie zdradzała mi szczegółów oferty. (...)”. (dowód: pismo konsumentki , karta nr 1109 i nast.),



- „Po kilku wizytach w banku przy okazji odnawiania lokat bankowych pracownik banku za każdym razem zachęcał mnie do zmiany lokowania pieniędzy. Proponował zamiast lokat wybrać produkty bankowe bezpieczne ale bardziej opłacalne (...) namawiał mnie, przekonywał twierdząc, że słabo dbam o to aby moje oszczędności pracowały i przynosiły dobre zyski, wręcz napierał tak, że stopniowo uległam jego namowom. Lokaty zamieniam na jego zdaniem bezpieczne i o wiele bardziej opłacalne formy oszczędzania. (...) Wystarczyła moja zgoda telefoniczna a do banku miałam przyjść wtedy jak będą gotowe dokumenty żeby je podpisać. (...) Ponadto bank przekazał skargę do Noble Securities Dom Maklerski a przecież ja osobiście nie dokonywałam zakupu powyższych obligacji w Domu Maklerskim Noble Securities, nie byłam obsługiwana przez ich pracownika i nigdy przed zakupem nie zgłaszałam się do tej instytucji aby tam dokonać takiej transakcji” (pismo konsumentki , karta 1123 i nast.),
- „Państwa przedstawiciel doskonale widział, że jestem zainteresowana zainwestowaniem pieniędzy w bezpieczną lokatę. (...) Spotkałam się z państwa przedstawicielem w celu założenia lokaty Rentierskiej.” (dowód, pismo konsumentki , karta nr 1137 i nast.);
- „Wielokrotnie wspominałem doradcy, że nie interesują mnie ani fundusze inwestycyjne ani żadne inne instrumenty finansowe, które niosą ryzyko.”. (pismo konsumenta , karta nr 1348 i nast.),
- „Do banku przyszedłem w dniu 23-03-2016 r. celem założenia lokat ale pracownik Getin Noble Bank (opiekun klienta pan odradził mi założenie lokaty twierdząc, że bank ma w ofercie dużo korzystniejszy produkt - obligacje korporacyjne” (dowód: pismo konsumenta , karta nr 1387 i nast.).

Z treści cytowanych skarg wynika, że najważniejszym kryterium uwzględnianym przez konsumentów, których łączyła z Bankiem umowa o lokatę bankową, przy podjęciu decyzji o zakupie obligacji była gwarancja uzyskania pełnego zwrotu zainwestowanego kapitału i brak zamiaru ponoszenia ryzyka, nawet kosztem mniejszych korzyści z tego wynikających. Z przedstawionych opisów prowadzonych rozmów sprzedażowych wynika, że decyzje o zakupie obligacji były podejmowane przez konsumentów w przeświadczeniu, że nabywają produkt o takich samych lub podobnych parametrach, co dobrze im znana lokata bankowa. A zatem, choć przedstawiciele Banku posiadali wiedzę o preferowanych przez klientów Banku cechach produktów (w oparciu o posiadane przez nich już produkty oraz na podstawie ich oświadczeń), to prowadzili z nimi rozmowy w taki sposób, aby wierzyli oni, że przedmiotem rozmowy jest produkt związany z inwestowaniem, przynajmniej bez ryzyka utraty kapitału. „Doradca” - pomimo jasnych komunikatów ze strony klienta w ww. zakresie, tj. co do preferencji inwestycji powiązanych z bezpieczeństwem i braku wiedzy dotyczącej zasad inwestowania w instrumenty finansowe - proponował obligacje korporacyjne i przedkładał do wypełnienia plik dokumentów, których istoty konsument - funkcjonujący dotąd w obszarze bezpiecznych inwestycji - nie mógł rozumieć bez dokładniejszych i indywidualnych konsultacji w tym zakresie. Wobec czego, na co już Prezes Urzędu wskazywał wyżej, nie zasługują na uwzględnienie twierdzenia Banku utożsamiającego podpisanie przedmiotowych dokumentów, ze zrozumieniem ich treści przez klienta. Zauważyć w tym miejscu należy, że ankiety mające określić profil inwestycyjny klientów były - albo wypełniane przez przedstawiciela (i podawane klientowi do podpisu jako pakiet dokumentów stanowiących niezbędne formalności do umowy) - albo „ad hoc” wypełniane w obecności przedstawiciela Banku, który wprowadzał w formie elektronicznej skreślenia w odpowiednich okienkach ankiety i



następnie podpisywane przez konsumenta. Świadczą o tym ankiety i kwestionariusze wypełnione skreśleniami nanoszonymi komputerowo, a nie ręcznie przez konsumentów. Treść tak wypełnionych ankiet, przedstawianych jako dokumenty formalne niezbędne do przeprowadzenia transakcji, nie mogła być zatem brana pod uwagę jako oświadczenie konsumentów w zakresie ich stosunku do ryzyka, związanego z nabyciem obligacji korporacyjnych, których wypełnienie było wymagane przez zastrzane stopniowo procedury Banku (począwszy od 2016 r.), pod kątem ewentualnego wynagrodzenia dla „doradcy”. Za istotne braki Bank uznawał np. brak podpisów lub poszczególnych stron dokumentów, brak ankiety MIFID a ponadto w zasadach premiowych obowiązujących od stycznia 2018 r., Bank dodał zapis mówiący o wykluczeniu z zasad premiowych również testu MiFID, którego wypełnienia klient odmówił. Te czynniki powodowały z jednej strony - ukierunkowanie działań „doradcy” na uzyskanie od klienta kompletu podpisanych dokumentów poprzez informowanie go, iż mają one jedynie charakter formalno-techniczny (takie działanie jest opisane w skargach). Z drugiej strony, samo wprowadzenie tych zmian przez Bank, wskazuje, iż nieprawidłowości w oferowaniu produktów inwestycyjnych klientom depozytowym mogły być zauważone wcześniej - niemniej podjęte przez Bank działania zaostřejące kryteria warunkujące wypłatę wynagrodzenia dla sprzedawcy - nie okazały się skuteczne.

W świetle powyższego nie było zatem formalnych przeszkód dla przedstawiciela Banku, do przedstawienia klientowi oferty nabycia przedmiotowych obligacji korporacyjnych. Działania Banku w zakresie przeprowadzenia oceny i weryfikacji gotowości klienta na poniesienie przedmiotowego ryzyka, nie sposób jednak uznać za rzetelnie przeprowadzone. W ocenie Prezesa, przedstawiciel Banku w takiej sytuacji, nie powinien w ogóle przedstawiać klientowi oferty nabycia obligacji korporacyjnych i jakichkolwiek produktów związanych z ryzykiem utraty kapitału, a co za tym idzie - nie powinien inicjować żadnych procedur z tym związanych.

Alternatywą pozostawałaby propozycja kontaktu klienta ze specjalistą, który mógłby szczegółowo objaśnić charakter obligacji korporacyjnych, wraz ze wskazaniem możliwych ryzyk w tym zakresie. Posiadający taką wiedzę klient miałby możliwość podjęcia świadomej decyzji w tym zakresie, czego z pewnością nie mogła zapewnić rozmowa z „doradcą”, który - na co zresztą wskazuje Bank, i co wynika z charakteru wykonywanych czynności agenta/pośrednika - nie był uprawniony do przekazywania tego typu informacji.

Podsumowując, ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że pomimo wskazywania przez konsumentów na brak zainteresowania produktami obciążonymi ryzykiem (nawet niskim) utraty części lub całości wpłaconych środków oraz mając wiedzę na temat preferencji klienta na podstawie dotychczasowej wieloletniej współpracy, przedstawiciele Banku stwierdzali, iż oferowany produkt - pomimo, iż w rzeczywistości charakteryzuje się wysokim ryzykiem inwestycyjnym - jest dla tego rodzaju klienta odpowiedni i proponowali jego nabycie.

Powyższe działanie Banku uznać zatem należy za naruszające **dobry obyczaj niewykorzystywania przez przedsiębiorcę posiadanej uprzywilejowanej pozycji dla kształtowania stosunku prawnego z konsumentem w sposób skutkujący nieusprawiedliwioną dysproporcją wzajemnych praw i obowiązków**. Na taką zasadę wskazuje przytoczony wyżej przepis Kodeksu Etyki Bankowej. W okolicznościach niniejszej sprawy, naruszenie ww. dobrego obyczaju przejawia się w oferowaniu produktu nieadekwatnego do potrzeb klienta: instrumentu finansowego zamiast oczekiwanego bezpiecznego produktu bankowego.



A zatem w świetle obowiązujących przepisów, Bank powinien zadbać o to, aby po pierwsze - w sposób jasny i zrozumiały przedstawić konsumentom specyfikę produktu jaki proponuje konsumentom z uwzględnieniem ryzyk, jakie się z nim wiążą, a po drugie - wszelkie oferty powinny być przedstawiane w oparciu o uzewnętrznione potrzeby tych konsumentów, by na podstawie tych danych mogli oni podjąć świadomą decyzję o ewentualnym nabyciu proponowanych im produktów.

Tymczasem, w ocenie Prezesa UOKiK, działania Banku nastawione były z góry na wykreowanie u konsumenta potrzeby nabycia obligacji GetBack, bez względu na charakter potrzeb, jakie przedstawili lub mogli przedstawić zainteresowani konsumenci.

Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu, opisane powyżej działanie Banku, polegające na proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z nim umową o lokatę bankową nabycia obligacji GetBack, w sytuacji, w której warunki emisji tych obligacji w zakresie ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów, ustalonym w oparciu o charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Banku, z których konsumenci ci dotychczas korzystali lub/i w oparciu o oświadczenia tych klientów podczas oferowania im ww. obligacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę²⁶.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”²⁷.

Nie ulega wątpliwości, że działanie Banku godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa.

²⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

²⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.



Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór²⁸». Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest popierane w najnowszym orzecznictwie²⁹.

Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W związku z tym bez znaczenia pozostaje okoliczność, iż zarzut ujęty w pkt 1.2 dotyczył działań wobec dotychczasowych klientów Banku - posiadaczy lokat terminowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Banku godziły w zbiorowe interesy konsumentów. GNB prowadził bowiem de facto działalność maklerską, gdyż oferował konsumentom obligacje GetBack na terenie całego kraju w oddziałach swojego Banku oraz telefonicznie, nie stosując przy tym kryterium wieku czy doświadczenia inwestycyjnego konsumentów, zarówno na rynku pierwotnym, jak i wtórnym. Obligacje korporacyjne mógł nabyć zatem każdy klient GNB (także potencjalny), w tym posiadający dotychczas lokatę w GNB (co wynika z treści skarg od klientów, którzy wcześniej zawarli umowę z Bankiem dot. lokaty bankowej).

Ponadto, interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie

²⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.



również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem nawet konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkiem wyżej opisanych praktyk było istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przystępującego do umowy, tj. zawarcie umowy, do której - znając rzeczywiste cechy nabywanego produktu - nie przystąpiłby. Przedmiotowe praktyki Banku godziły w interesy konsumentów zarówno w sferze pozaekonomicznej (tj. w zakresie prawa do uzyskania pełnej i rzetelnej wiedzy o charakterze nabywanego produktu), jak i ekonomicznej (konsumentom na skutek przystąpienia do umowy ponieśli wymierną stratę finansową, nierzadko większość gromadzonych przez wiele lat oszczędności - co wprost wynika z treści skarg włączonych do materiału dowodowego).

Przy ocenie, czy praktyka mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów ocenia się, czy dana praktyka mogła dotyczyć potencjalnie nieokreślonej z góry liczby konsumentów, i taka sytuacja, bez wątpienia, miała miejsce w niniejszej sprawie. Natomiast ocena dokonywana *post factum*, podczas analizy skutków stosowania danej praktyki może być jak najbardziej dokonywana na poszczególnych grupach konsumentów, którzy zostali dotknięci taką praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jak praktyka, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik, polegającą na proponowaniu przez Bank konsumentom (mającym lokaty w GNB) nabycia obligacji GetBack, które nie odpowiadają ich potrzebom.

W niniejszej sprawie - w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji - mamy zatem do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, ponieważ każda osoba, która przystąpiła lub mogła przystąpić do umowy z Bankiem może stać się adresatem informacji wprowadzającej w błąd w zakresie charakteru produktu, jakim są obligacje korporacyjne. Co do praktyki określonej w pkt I.2. sentencji decyzji - mógł nią zostać objęty każdy konsument, który uprzednio zawarł z GNB umowę lokaty bankowej. Prezes UOKiK rozstrzygając w sprawie, nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez GNB oraz inne podmioty, wskazane w materiale dowodowym

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

W tym miejscu podkreślić należy, iż zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 uokik, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 uokik. Jednakże, jak wskazuje się w doktrynie, zaniechanie praktyki nie pozbawia jej antykonsumenckiego charakteru, ani nie eliminuje bezprawności zachowania przedsiębiorcy³⁰.

Jak ustalono Getin Noble Bank prowadził czynności, których dotyczy niniejsze postępowanie w okresie od października 2012 r. do końca kwietnia 2018 r. (w odniesieniu

³⁰ A. Jurkowska-Gomułka [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2014, s. 790;



do praktyki określonej w pkt. 1.2 - w okresie od 17 kwietnia 2016 r. do końca kwietnia 2018 r.) Wówczas to oferował konsumentom obligacje korporacyjne GetBack S.A. W dniu 30 kwietnia 2018 r., Bank dokonał ostatnich rozliczeń z NS, wystawiając fakturę VAT z powyższego tytułu, dlatego też należało uznać, że z tym dniem zaniechał stosowania stwierdzonych niniejszą decyzją praktyk.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Stanowisko Prezesa Urzędu dotyczące wniosków dowodowych strony

Odnosząc się do poszczególnych skarg przedstawionych w postanowieniu o wszczęciu postępowania, Bank sformułował wniosek o przeprowadzenie dowodów z dokumentów podpisywanych przez klientów zawierających umowę na zakup obligacji GetBack, jak również z zeznań świadków - przedstawicieli/pracowników obsługujących poszczególnych klientów na okoliczność przebiegu zawierania transakcji i komunikatów przekazywanych klientom. Okoliczności, na które przywoływane są zeznania świadków - przedstawicieli/pracowników Banku, są przedstawione przez Bank przy okazji odnoszenia się do poszczególnych skarg konsumenckich. Dotyczą, po pierwsze - wykazania faktu przekazywania poszczególnym klientom wymienionych pakietów dokumentów przy zawieraniu umów z konsumentami dotyczących zakupu obligacji GetBack. W tym miejscu należy wskazać, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje powyższego a tym samym można uznać tę okoliczność za bezsporną. W myśl art. 235² § 1 pkt 2) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U z 2020 r. poz. 1575), w zw. z art. 84 uokik, wniosek na takie okoliczności może zostać pominięty. Po drugie - dotyczą okoliczności zawieranych transakcji i ich przebiegu, w tym wskazania strony inicjującej transakcje dotyczące obligacji korporacyjnych GetBack i odniesień do twierdzeń konsumentów w zakresie zapewniania ich o bezpieczeństwie i gwarancji zysku. Ponadto, Bank - przedstawiając własną wersję przebiegu transakcji - powołał się wprost na odebrane wyjaśnienia od konkretnych pracowników (z imienia i nazwiska) obsługujących poszczególnych klientów, którzy wnieśli następnie reklamacje i w tym zakresie Prezes Urzędu nie kwestionuje, iż informacje te zostały odebrane od wymienionych przedstawicieli a pisma Banku z dnia 8 czerwca 2020 r. i z dnia 31 lipca 2020 r. z przedstawionymi wyjaśnieniami wskazanych pracowników Banku składających się na stanowisko Banku odnoszące się do poszczególnych skarg - zostały włączone do materiału dowodowego. Należy podkreślić, iż w czasie stosowania zarzucanych praktyk wszyscy wskazywani świadkowie byli pracownikami Banku i byli upoważnieni do wykonywania czynności w jego imieniu. Tym samym ewentualne uwzględnienie wniosków dowodowych z zeznań wskazanych świadków spowodowałoby się do powtórnego odebrania oświadczeń na okoliczności, co do których złożyli już swoje wyjaśnienia (przedstawione następnie przez Bank w ww. pismach). Mając powyższe na względzie, ww. wniosek należy uznać za niezasadny, bo dotyczący dowodów włączonych uprzednio do materiału dowodowego zebranego w toku postępowania na okoliczności dotyczące przebiegu transakcji oraz sposobu przekazywania transakcji na temat oferowanego produktu.

Stanowisko Prezesa Urzędu w kwestii podniesionej zasady lex retro non agit w zakresie sformułowania zarzutu misselingu.

Bank podniósł także, iż zarzut sformułowany w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik jest ograniczony ramami czasowymi. Zgodnie z zasadą lex retro non agit, dotyczy przypadków od 17 kwietnia 2016 r. Bank podnosi, iż wśród skarg zgromadzonych w materiale dowodowym znajdują się skargi od 19 klientów, wobec których proces oferowania obligacji



miał miejsce przed wskazaną datą, tj. wejściem w życie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw, na mocy której dodano przedmiotowy przepis art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy. Odpowiadając na powyższe, Prezes UOKiK wskazuje, iż zarzut ujęty w pkt II.2 niniejszej decyzji został sformułowany w oparciu o skargi, w których proces oferowania obligacji miał miejsce po 17 kwietnia 2016 r., tym samym brak podstaw do formułowania naruszenia ww. zasady przez Prezesa UOKiK w niniejszym postępowaniu. W tym miejscu należy jednak wskazać, że pomimo wprowadzenia zakazu praktyki misselingu - Bank nie zmienił modelu działania związanego ze sformułowanymi zarzutami. Jak wynika z dat transakcji, wskazywanych w skargach zgromadzonych w materiale dowodowym, dotyczą one transakcji pochodzących zarówno sprzed, jak i po dacie wprowadzenia ww. nowelizacji.

Usunięcie trwających skutków naruszenia praktyk określonych w pkt II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik, w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy. W związku z tym przepis dopuszcza możliwość nałożenia przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę także innego, niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu negatywnych następstw działania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

Ad pkt II.1.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji, czyli przede wszystkim wypłaty obligatariuszom, którzy nabyli obligacje Getback za pośrednictwem Banku, części środków, które zainwestowali w przedmiotowy produkt inwestycyjny. Prezes UOKiK, przy ustalaniu modelu rekompensaty wziął pod uwagę fakt, iż Bank zaproponował konsumentom nabycie obligacji GetBack o łącznej wartości

Z uwagi na powyższe, Prezes UOKiK uznał, iż w związku z proponowaniem konsumentom przez Bank nabycia usług finansowych, należało orzec częściowy zwrot konsumentom w wysokości ustalonej, minimalnej kwoty transakcji.

Z uwagi na nabycie przez konsumentów obligacji GetBack na skutek informacji wprowadzających w błąd - doszło do trwałego uszczerbku w ich majątku. Jest to skutek



stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W konsekwencji - na skutek problemów finansowych spółki GetBack - wystąpiła utrata środków finansowych przez konsumentów, którzy posiadając w Banku depozyty, tj. lokaty bankowe i rachunki oszczędnościowe, następnie zainwestowali je w obligacje GetBack, w wyniku opisanych działań Banku. W związku z tym częściowy zwrot konsumentom wpłaconych środków finansowych spowoduje częściowe usunięcie trwających skutków zarzucanej praktyki.

Jednocześnie należy wskazać, iż skutki stosowania ww. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Bank, nie zostały konsumentom - na dzień wydania niniejszej decyzji - w żaden sposób zrekompensowane. W wyniku nieuczciwej praktyki stosowanej przez GNB, konsumenci podjęli decyzję o nabyciu obligacji GetBack, a więc usług finansowych, których - bez wprowadzenia w błąd - by nie nabyli. W konsekwencji, w związku z nabyciem ryzykownych usług finansowych, utracili zainwestowane w obligacje środki w wyniku problemów finansowych spółki GetBack. Dlatego też poza stwierdzeniem, iż praktyki stosowane przez GNB naruszały zbiorowe interesy konsumentów, konieczny jest przynajmniej częściowy zwrot poszkodowanym konsumentom zainwestowanych w obligacje GetBack środków. Należy przy tym dodać, iż przedmiotowa okoliczność jest niezależna względem możliwości dochodzenia roszczeń przez wszystkich obligatariuszy na drodze powództwa cywilnego. Z tego też względu konieczne jest nałożenie na przedsiębiorcę obowiązków, które mają na celu usunięcie trwających skutków stosowania tej praktyki przez Bank.

Sytuacja tej części konsumentów, którzy nabyli obligacje GetBack za pośrednictwem Banku, jest bardzo szczególna, co wynika z przytoczonych w decyzji skarg. Są to bez wątplenia osoby, które deponowały swoje pieniądze w Banku lub też zamierzały to uczynić z myślą przede wszystkim o oszczędzaniu, przy gwarantowanej ochronie kapitału. Zainwestowali swoje środki w ryzykowniejsze produkty za namową przedstawiciela Banku, gdyż wcześniej nawet nie próbowali czynić w tym zakresie działań. Jednocześnie specyfika postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przed Prezesem UOKiK nie pozwala na szczegółowe badanie wszystkich okoliczności związanych z każdym indywidualnym przypadkiem nabycia za pośrednictwem Banku obligacji GetBack, a więc takim, gdzie obligatariusze wcześniej (tj. przed pierwszym nabyciem obligacji Getback) posiadali produkty inwestycyjne w GNB. Z tego też względu zdecydowano, iż częściowe usunięcie skutków w ramach niniejszej decyzji w formie rekompensaty publicznej obejmie wszystkich ww. konsumentów, gdyż Bank swoim działaniem naruszył zbiorowy interes konsumentów, a więc również w aspekcie zbiorowym, powinien usunąć trwające skutki naruszenia.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na przedsiębiorcę środek w opisanym powyżej kształcie pozostaje w korelacji do przypisanych Bankowi naruszeń i zmierza do przynajmniej częściowego wyrównania szkody poniesionej przez konsumentów w zakresie usunięcia trwających skutków naruszenia.

Wypłata środków przez Getin Noble Bank powinna nastąpić w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania od konsumenta wypełnionego wniosku, wskazanego w pkt II.3.c wraz z informacjami wskazanymi w pkt II.3.d. - II.3.e. Jest to termin wystarczający na zewidencjonowanie poszczególnych grup konsumentów oraz na obliczenie i wypłatę przysługujących im rekompensat. W tym miejscu należy podkreślić, iż wypłata obligatariuszom ww. rekompensaty publicznej nie zamyka im możliwości dochodzenia od



Getin Noble Bank Spółka Akcyjna lub każdego innego podmiotu, zaangażowanego w sprzedaż i oferowanie obligacji Getback, innych lub dalej idących roszczeń niż korzyści wynikające z ww. rekompensaty. Konsumentom mają również pełne prawo do korzystania z niniejszej decyzji - po uprawomocnieniu się w takim kształcie - jako prejudykatu do dochodzenia roszczeń przed sądami powszechnymi, o czym szerzej Prezes UOKiK wskazuje w uzasadnieniu do pkt II niniejszej decyzji.

Ad pkt II. 2.

Nakładając na GNB nakaz usunięcia trwających skutków naruszenia w formie wypłaty konsumentom dotkniętych praktyką rekompensaty publicznej, Prezes UOKiK ma również na uwadze, aby ww. osoby nie zostały wzbogacone w związku z niniejszym rozstrzygnięciem. Z uwagi na powyższe, Bank, wypełniając obowiązek wypłaty rekompensat publicznych, powinien uwzględniać względem każdego konsumenta, który jest uprawniony do uzyskania tejże rekompensaty, dotychczas wypłacone jemu środki z tytułu kapitału, który zainwestował pierwotnie³¹ w obligacje GetBack. Jako punkt graniczny, który Bank musi przyjąć przy wyliczaniu dotychczas wypłaconych konsumentowi środków, należy uznać dzień złożenia wniosku obligatariusza, o którym mowa w pkt II.3.c. niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem (informacjami) z pkt II.3.e. niniejszej decyzji.

Wskazać zatem należy, iż rekompensata nie będzie przysługiwać konsumentom, którzy zawarli ugodę z Bankiem, czy też uzyskali prawomocne orzeczenie sądu powszechnego lub sądu polubownego albo innej instytucji uprawnionej do wydawania rozstrzygnięć w ramach pozasądowego rozstrzygania sporów w swojej indywidualnej sprawie, których stroną był Bank.

Katalog zdarzeń, które Bank powinien uwzględnić jest otwarty i nie musi być uzależniony od transferów pieniężnych względem konsumentów dokonanych wyłącznie przez GNB - dotyczy to więc również np. uzyskanych przez konsumentów środków bezpośrednio od GetBack w związku z postępowaniem układowym. Stąd też konieczność złożenia oświadczenia przez konsumentów we wniosku do GNB (zgodnie z pkt II.3.e-f decyzji) w zakresie informacji o uzyskanych dotychczas środkach ze źródeł innych niż od Banku.

Jeżeli ze wskazanych powyżej źródeł, konsument uzyskał zwrot pełnej kwoty pierwotnie zainwestowanej w obligacje GetBack, to rekompensata publiczna wynikająca z niniejszej decyzji mu nie przysługuje. W sytuacji, w której w oparciu o okoliczności, opisane w pkt II.2.c. (inne niż z pkt II.2.a. i II.2.b) obligatariuszowi zwrócono jedynie część pierwotnie zainwestowanych środków, to łączna wypłata jemu tych środków z wszystkich źródeł (wliczając w to również rekompensatę z pkt II.1 niniejszej decyzji) nie może przekraczać sumy pierwotnie zainwestowanych przez niego środków w obligacje GetBack. Bank w takiej sytuacji uzyskuje prawo do stosunkowego obniżenia wysokości wypłacanej rekompensaty, o której mowa w pkt II.1 niniejszej decyzji, tak aby łączna wartość zwróconych pieniędzy nie przekroczyła 100% pierwotnie zainwestowanego kapitału przez obligatariusza.

Ad pkt II. 3.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Bank środek w opisanym powyżej kształcie, pozostaje w korelacji do przypisanego naruszenia i zmierza do przynajmniej częściowego

³¹ Określenie „pierwotnie” oznacza, iż nie wlicza się do sumy środków zainwestowanych w obligacje GetBack, ewentualnych korzyści, które miały wiązać się z tego rodzaju „inwestycją”, np. odsetek.



przywrócenia równowagi stron stosunku prawnego w zakresie usunięcia trwających skutków naruszenia.

Aby zapewnić skuteczność wywiązania się z obowiązku usunięcia przez GNB trwających skutków naruszenia stosowania zakwestionowanej praktyki, niezbędne jest również to, aby konsumenci, którzy zostali objęci ich stosowaniem, mogli się o takim obowiązku przedsiębiorcy dowiedzieć i wystąpić do niego z odpowiednim wnioskiem. W tym celu Prezes UOKiK nałożył na Bank obowiązki informacyjne, mające na celu poinformowanie konsumentów o przysługujących im uprawnieniach, a także o sposobie wnioskowania o wypłatę pieniędzy. Przedmiotowa informacja ma być przekazana obligatariuszom w formie przesyłki listownej poleconej za potwierdzeniem odbioru w celu zapewnienia, aby każdy obligatariusz otrzymał informację od Banku, o której mowa w pkt II.3. sentencji decyzji.

Czynności, o których mowa w pkt II.3.c. - II.3.e. sentencji decyzji, które będzie musiał podjąć konsument w celu poinformowania GNB o woli skorzystania z nałożonych na przedsiębiorcę środków zmierzających do usunięcia skutków nie są zbyt skomplikowane oraz czasochłonne. Jednocześnie Bank nie powinien komplikować tego trybu i utrudniać złożenia stosownego wniosku przez poszkodowanych obligatariuszy. Termin 3 miesięcy na złożenie wniosku przez obligatariuszy - liczony od momentu otrzymania korespondencji od Banku - należy uznać za wystarczający. W sytuacji nieodebrania przez poszczególnych obligatariuszy ww. korespondencji - Bank ma obowiązek powtórzyć przesyłkę w takim samym trybie (tj. listem poleconym z potwierdzeniem odbioru) w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o nieodebraniu pierwszego listu.

Jedną z intencji określenia takich informacyjnych środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania naruszeń w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z przykładów wymienionych w art. 26 ust. 2 uokik wynika, że konsumenci mają prawo dowiedzieć o stwierdzeniu przez Prezesa UOKiK takich naruszeń. W ramach usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonych praktyk, Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, którzy nabyli obligacje GetBack za pośrednictwem GNB - w sposób określony w decyzji. Prezes UOKiK decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru. Z punktu widzenia interesu publicznego - istotne jest to, aby był to skuteczny sposób dotarcia do adresatów.

Ponadto, warto podkreślić, iż Prezes UOKiK nałożył na Bank obowiązek informacyjny w zakresie przesłania do wszystkich konsumentów, którzy nabyli obligacje GetBack za pośrednictwem GNB, informacji o wydaniu przedmiotowej decyzji wraz z informacją, że jest ona prawomocna oraz, że **prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym.**

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w



tym m.in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym³².

Jak zauważa A. Jurkowska-Gomułka³³, na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję³⁴, ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu SN z 23.4.2015 r.³⁵ W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W konsekwencji zatem stwierdzić można, iż SN uznał prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów³⁶.

W związku z powyższym, wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez GNB, a następnie jej uprawomocnienie w takim kształcie, ma doniosłe znaczenie z punktu widzenia możliwości dochodzenia indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów (private enforcement), o ile przedmiotowe roszczenie po stronie konsumenta nie ulegnie przedawnieniu. Związanie sądu decyzją Prezesa Urzędu sprowadza się do tego, że okoliczności faktyczne stwierdzone w sentencji decyzji stają się elementem ustaleń faktycznych sądu, co oznacza, że w tym zakresie sąd nie przeprowadza odrębnego postępowania dowodowego.

Ad pkt II.4 i II.5.

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik, Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Treść oświadczenia powinna, poza określeniem przedsiębiorcy, wskazywać na naruszenia, jakich dopuścił się przedsiębiorca.

Istotą opisywanych w niniejszej decyzji naruszeń jest stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej oraz proponowanie konsumentom produktów nie odpowiadających ich potrzebom. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Bank powinien, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o swoich niedozwolonych praktykach, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może

³² vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),

³³ A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 789, 795,

³⁴ Zob. uchw. SN z 23.7.2008 r., III CZP 52/08, Legalis,

³⁵ III SK 61/14, Legalis,

³⁶ Przywołane za A. Szafran, J. Ulański, *Prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, Warszawa 2017, s. 166-167.



mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Bank oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Banku przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej GNB ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie działania Banku zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto, oświadczenie to winno określać skrótowy zakres obowiązków usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonej praktyki. Oświadczenie to będzie wspierać obowiązek określony w pkt II.3 sentencji decyzji, w postaci pisemnego zawiadomienia konsumentów o treści decyzji i przysługujących im z tytułu jej wydania uprawnień do dochodzenia roszczeń. Oświadczenie z pkt II.3 sentencji decyzji jest kierowane do klientów Banku. Z kolei obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy, umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji konsumentom, którzy z usług Banku nie korzystają (prewencja ogólna) lub z różnych względów nie odebrali kierowanej do niego korespondencji.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelności na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Dzięki temu oświadczeniu, wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem ofert dotyczących instrumentów finansowych, w szczególności obligacji korporacyjnych. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Ponadto, w zakresie informacji, iż prawomocna decyzja Prezesa UOKiK stanowi prejudykat w postępowaniu sądowym oraz że ustalenia Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące, może stanowić dla konsumentów istotną podpowiedź i zachętę do skorzystania z indywidualnych możliwości dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że zakwestionowane przez Prezesa praktyki stosowane były przez ponad 5 lat (zarzut z pkt I.1) i 2 lata (w przypadku zarzutu z pkt I.2). Obowiązek zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej przez 12 miesięcy, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Koszty postępowania (pkt III. sentencji decyzji)

Stosownie do art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest



obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I.1-2 sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez Bank przepisów ustawy (art. 24 ust. 2 pkt 3 i 4 uokik). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki związane z korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania. Nałożony obowiązek zwrotu kosztów znajduje uzasadnienie w tym, iż w toku postępowania Prezes Urzędu poniósł koszty korespondencji w wysokości 59,50 złotych (słownie: pięćdziesiąt dziewięć złotych 50/100).

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Bank obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Informacja o przysługujących środkach zaskarżenia

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 1575 - dalej „k.p.c.”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu, dane adresowe: pl. Strzelecki 25, 50-224 Wrocław.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755, ze zm. - dalej: „uksc”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 uksc, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 uksc, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Jednocześnie art. 117 § 3 k.p.c. stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 k.p.c. wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów



sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 uokik, w zw. z art. 479³² k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu, dane adresowe: pl. Strzelecki 25, 50-224 Wrocław.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 uksc w zw. z art. 32 ust. 2 uksc, zażalenie od postanowienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Prezes
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów

Tomasz Chróstny



