



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

*Wersja jawna.*

RŁO.610.6.2019.NR

Warszawa, 10 lipca 2020 r.

**DECYZJA Nr RŁO-5/2020**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 ze zm.) - 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 Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie polegające na:**
1. informowaniu o cechach produktu - w toku prezentowania informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) - w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych instrumentów finansowych poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o przyjętych dla ww. produktów inwestycyjnych mechanizmach gwarancyjnych mających stanowić zabezpieczenie osiągnięcia minimalnego zwrotu z zainwestowanego kapitału, sugerujących, iż mechanizmy te dają pewność osiągnięcia założonego celu inwestycyjnego, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie nabycia certyfikatów, 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 lutego 2017 r.
  2. proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie umową o lokatę bankową lub umową o prowadzenie rachunku oszczędnościowego, nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) pomimo tego, że warunki emisji tych



certyfikatów w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o:

- charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Idea Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, z których dotychczas korzystali ww. konsumenci

lub

- oświadczenia składane przez tych konsumentów w toku proponowania im nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna),

co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 lutego 2017 r.

3. proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie umową o lokatę strukturyzowaną lub umową ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) pomimo tego, że warunki emisji tych certyfikatów w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o:

- wypełniane przez konsumentów, przy nabywaniu lokaty strukturyzowanej lub umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, ankiety wprowadzonej przez Idea Bank Spółkę Akcyjną o nazwie: Analiza Finansów Osobistych

lub

- oświadczenia składane przez tych konsumentów w toku proponowania im nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna),

co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 23 lutego 2017 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 ze zm.) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji według następujących zasad:**

1. Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona wypłaty wszystkim konsumentom, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne emitowane przez Lartiq

(dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte w związku proponowaniem im nabycia tych certyfikatów przez Idea Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, **rekompensaty publicznej w wysokości 20% z kwoty 190 000 zł, która stanowiła cenę emisyjną jednego certyfikatu** - 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. - II.3.e., z zastrzeżeniem pkt II.2 przedmiotowej decyzji;

2. wypłata rekompensaty, o której mowa w pkt II.1. niniejszej decyzji nie dotyczy konsumentów, którzy na dzień złożenia przez nich wniosku, o którym mowa w pkt II.3.c. niniejszej decyzji:

a. zawarli ugodę z Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie w związku z nabyciem za pośrednictwem ww. Banku certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte,

albo

b. uzyskali prawomocne orzeczenie sądu powszechnego lub sądu polubownego albo innej instytucji uprawnionej do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, w której stronę tychże rozstrzygnięć była Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie,

albo

c. w oparciu o inne zdarzenia, niewymienione w pkt 2.a i b. powyżej, uzyskali całkowity zwrot środków finansowych pierwotnie zainwestowanych w certyfikaty inwestycyjne emitowane przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte, proponowane im przez Idea 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 certyfikaty inwestycyjne emitowane przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte, proponowane im przez Idea 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. niniejszej decyzji) miałyby przekroczyć sumę pierwotnie zainwestowanych przez nich środków finansowych w ww. certyfikaty. 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 ww. certyfikaty. Wartość uzyskanego z innych źródeł częściowego zwrotu środków finansowych obliczana jest w oparciu o wniosek konsumenta, o którym mowa w pkt II.3 wraz z jego oświadczeniem zawierającym informacje wskazane w pkt II.3.e., na moment złożenia tego oświadczenia.

3. Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wyśle do każdego nabywcy certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte, o którym mowa w pkt II.1. niniejszej decyzji pismo zawierające oświadczenie ww. Banku, 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 indywidualnym postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu powszechnego 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 zamiarze wypłacenia nabywcy certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte rekompensaty publicznej w wysokości, o której mowa w pkt II.1. niniejszej decyzji;
  - c. informację dla nabywcy certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte o możliwości złożenia przez niego wniosku o wypłatę rekompensaty do Idea 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. niniejszej decyzji - może być złożony w formie pisemnej (korespondencyjnie lub bezpośrednio w oddziale), za pośrednictwem infolinii lub bankowości elektronicznej Idea Banku Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy czym ww. Bank nie może wymagać od nabywcy certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte - jako obowiązkowej przestanki ważności oświadczenia konsumenta - podania innych danych przy składaniu wniosku przez konsumenta, niż ich imię, nazwisko, PESEL oraz numer rachunku bankowego, a także informacji z pkt II.3.e niniejszej decyzji, o czym poinformuje konsumenta w korespondencji;
  - e. informację, o konieczności podania we wniosku, o którym mowa w pkt II.3.c. niniejszej decyzji:
    - i. łącznej sumy pieniężnej, jaką konsument odzyskał ze środków finansowych zainwestowanych pierwotnie w certyfikaty inwestycyjne emitowane przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte za pośrednictwem Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ale tylko w sytuacji, gdy środki finansowe pochodziły od innego podmiotu niż Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
    - ii. dane podmiotu, od którego uzyskali ww. środki (jeżeli jest to inny podmiot niż Idea Bank S.A.),
    - iii. datę uzyskania tych środków,
    - iv. podstawę faktyczną ich uzyskania (np. wykup, orzeczenie sądu, ugoda, etc.);
- w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na ostatni adres korespondencyjny każdego

z konsumentów, znany Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie. W sytuacji nieodebrania przez poszczególnych konsumentów ww. korespondencji - Idea Bank ma obowiązek powtórzyć do nich wysyłkę w takim samym trybie (tj. listem poleconym z potwierdzeniem odbioru i na ostatni znany adres korespondencyjny) w terminie do 14 dni od dnia otrzymania informacji o nieodebraniu pierwszego listu. Względem nabywców certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte, o których mowa w pkt II.2.a. - II.2.c. oświadczenie Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie musi zawierać elementów z pkt II.3.b. - II.3.e.

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

*„W związku z wydaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RŁO-5/2020 z dnia 10 lipca 2020 r., niniejszym uprzejmie informujemy, iż Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosowała wobec konsumentów praktyki polegające na:*

- 1) informowaniu o cechach produktu - w toku prezentowania informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) - w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych instrumentów finansowych poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o przyjętych dla ww. produktów inwestycyjnych mechanizmach gwarancyjnych mających stanowić zabezpieczenie osiągnięcia minimalnego zwrotu z zainwestowanego kapitału, sugerujących, iż mechanizmy te dają pewność osiągnięcia założonego celu inwestycyjnego, co mogło spowodować podjęcie przez konsumentów decyzji odnośnie nabycia certyfikatów, której inaczej by nie podjęli,*
- 2) proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie umową o lokatę bankową lub umową o prowadzenie rachunku oszczędnościowego, nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) pomimo tego, że warunki emisji tych certyfikatów w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów,*
- 3) proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z Idea Bank Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie umową o lokatę strukturyzowaną lub umową ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna) pomimo tego, że warunki emisji tych*

*certyfikatów w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów.*

*Ponadto, uprzejmie informujemy, iż Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył także na Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek wypłaty rekompensaty publicznej.*

*Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO-5/2020 z dnia 10 lipca 2020 r. opublikowanej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [...] ([link do przedmiotowej decyzji na stronie 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. Konsumentki mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.*

*Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń”;*

5. Oświadczenie, o którym mowa w pkt II.4 przedmiotowej decyzji Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie opublikuje - w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji - na swój koszt, na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem [www.ideabank.pl](http://www.ideabank.pl) (na stronie głównej, używanej w momencie publikacji) w ten sposób, że:

- a. treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej 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 ideabank.pl 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 internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [...]*” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz.1076 ze zm.) oraz stosownie do art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji

i Konsumentów obciąża Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie kosztami ww. postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **25,50 zł** (słownie: dwadzieścia pięć 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** lub **organ ochrony konsumentów**) - w związku z napływającymi skargami konsumentów - z urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak RŁO.405.1.2019), mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z emisją lub oferowaniem konsumentom certyfikatów inwestycyjnych funduszy inwestycyjnych tworzonych, zarządzanych lub reprezentowanych przez Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, nastąpiło naruszenie przepisów prawa uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: **uokik** lub **ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) lub podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Wpisem nr 39 w KRS z dnia 21 marca 2019 r. dokonano zmiany firmy Trigon Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. na Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. W związku z decyzją KNF o cofnięciu zezwolenia na wykonywanie działalności przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych<sup>1</sup> wpisem nr 46 w KRS z dnia 3 kwietnia 2020 r. dokonano zmiany firmy, pod którą działa spółka na Lartiq S.A.

W toku postępowania wyjaśniającego zostały przygotowane ankiety dotyczące procesu oferowania certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ (dalej: **ankiety UOKiK**), które w dniu 13 maja 2019 r. zostały przesłane drogą elektroniczną do konsumentów (*dowód: karta 427-429*). Baza danych kontaktowych do konsumentów została przekazana przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK dokonał analizy:

- dokumentów pozyskanych w wyniku kontroli przeprowadzonej u przedsiębiorcy Lartiq TFI S.A. z siedzibą w Warszawie (**dalej: Lartiq, TFI**) w dniach od 2 do 25 kwietnia 2019 r. w oparciu o przepisy art. 105a ust. 3 i 4 w związku z art. 105a ust. 1 uokik,
- dokumentów i oświadczeń przedłożonych w odpowiedziach na wezwania organu ochrony konsumentów przez Idea Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, PNP Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Polski Dom Maklerski Spółka Akcyjna), **dalej: PNP lub Dom Maklerski**, Lartiq,
- skarg konsumentów,
- wypełnionych przez konsumentów ankiet UOKiK oraz dołączonych do nich dokumentów.

Analiza materiału dowodowego uzyskanego w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postanowieniem nr 1/610.6.2019 z dnia 30 grudnia 2019 r., postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Idea Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą

<sup>1</sup> [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_KNF\\_ws\\_Lartiq\\_TFI\\_SA.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_Lartiq_TFI_SA.pdf) dostęp: 1.06.2020 r.

w Warszawie (dalej: **Bank, Spółka, Przedsiębiorca** lub **Idea Bank**) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w pkt I sentencji decyzji (*dowód: karty 2-15*).

Przedsiębiorca zawiadomiony pismem z dnia 30 grudnia 2019 r. o wszczęciu postępowania administracyjnego (*dowód: karty 16-17*), przekazał pismem z dnia 17 marca 2020 r. stanowisko w sprawie postawionych zarzutów, które zostało przedstawione w dalszej części niniejszej decyzji (*dowód: karty 1504-1537*).

Następnie, pismem z dnia 9 czerwca 2020 r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Strona zapoznała się z aktami sprawy w dniu 23 czerwca 2020 r. (*dowód: karta 1563*) oraz skorzystała z możliwości końcowego wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i przedstawionych zarzutów składając pismo z dnia 25 czerwca 2020 r. (*dowód: karty 1564-1569*).

**Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

#### **Przedsiębiorca**

Idea Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000026052, o numerze identyfikacji podatkowej (NIP) 526-030-75-60. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych.

Bank posiada wyodrębniony strukturalnie oddział - Idea Bank Spółka Akcyjna Oddział Lion's Bank w Warszawie (dalej: **Lion's Bank**).

#### **Działalność Banku w związku z oferowaniem i sprzedażą instrumentów finansowych**

Idea Bank począwszy od 22 grudnia 2016 r. pełni rolę Agenta Firmy Inwestycyjnej (dalej: **AFI**) na rzecz Noble Securities Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie. Bank nie pełnił roli AFI na rzecz innego podmiotu.

Dnia 12 listopada 2018 r. Idea Bank został wpisany przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: **KNF**) na listę ostrzeżeń publicznych w związku z prowadzeniem



działalności maklerskiej bez zezwolenia w zakresie oferowania instrumentów finansowych, a także doradztwa inwestycyjnego<sup>2</sup>. Ostrzeżenie zamieszczono w związku ze skierowaniem przez KNF zawiadomienia do Prokuratury Regionalnej w Warszawie w zakresie naruszenia art. 178 w zw. z art. 69 ust. 2 pkt 5 i 6 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

KNF poinformowała, że „podstawą wpisania Idea Banku na listę ostrzeżeń publicznych KNF były ustalenia dotyczące czynności wykonywanych przez Bank w latach 2016 - 2018 w zakresie aktywności na rynku kapitałowym bez posiadania odpowiednich zezwoleń KNF. Odnosiło się to do procesu oferowania instrumentów finansowych - w okresie co najmniej od sierpnia 2016 r. do października 2017 r. oraz doradztwa inwestycyjnego - w okresie co najmniej od września 2016 r. do marca 2018 r.”<sup>3</sup>

### Zarys uwarunkowań prawnych dotyczących funduszy inwestycyjnych

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi z dnia 27 maja 2004 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 95 ze zm. - dalej: **ustawa o funduszach inwestycyjnych**) fundusz inwestycyjny jest osobą prawną, której wyłącznym przedmiotem działalności jest lokowanie środków pieniężnych zebranych w drodze proponowania nabycia jednostek uczestnictwa albo certyfikatów inwestycyjnych w określone w ustawie papiery wartościowe, instrumenty rynku pieniężnego i inne prawa majątkowe. Organem funduszu inwestycyjnego jest towarzystwo, utworzone zgodnie z przepisami ustawy (art. 4 ust. 2).

Do dnia 5 listopada 2019 r. Lartiq Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte były zarządzane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, któremu na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego<sup>4</sup> zostało cofnięte zezwolenie na wykonywanie działalności polegającej na tworzeniu i zarządzaniu funduszami inwestycyjnymi. Obecnie ww. fundusze zarządzane są przez Ipopema TFI S.A. z siedzibą w Warszawie i noszą nazwę Lumen Profit 22, 23 i 24 NSFIZ.<sup>5</sup>

W świetle przepisów art. 3 ust. 4 ww. ustawy ze względu na formę uczestnictwa wyróżnia się następujące rodzaje funduszy inwestycyjnych:

- fundusz inwestycyjny otwarty (FIO)
- alternatywny fundusz inwestycyjny:
  - specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty (SFIO)
  - fundusz inwestycyjny zamknięty (FIZ)

Na rynku pierwotnym emisja certyfikatów inwestycyjnych 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

<sup>2</sup> [https://www.knf.gov.pl/o\\_nas/komunikaty?articleId=63722&p\\_id=18](https://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty?articleId=63722&p_id=18); dostęp: 1.06.2020 r.

<sup>3</sup> [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/ostrezenia\\_publiczne?warningName=idea+bank&warningTypId=51%C2%A0029](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/ostrezenia_publiczne?warningName=idea+bank&warningTypId=51%C2%A0029); dostęp: 1.06.2020 r.

<sup>4</sup> Komunikat KNF dotyczący decyzji administracyjnej wydanej w postępowaniu administracyjnym prowadzonym w przedmiocie nałożenia sankcji administracyjnej na Trigon TFI SA (obecnie Lartiq TFI SA) z dnia 5 listopada 2019 r. - [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_KNF\\_ws\\_Lartiq\\_TFI\\_SA.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_Lartiq_TFI_SA.pdf)

<sup>5</sup> [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat\\_dot\\_procesu\\_przejecia\\_funduszy\\_zarządzanych\\_przez\\_Lartiq\\_TFI\\_SA\\_68627.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_dot_procesu_przejecia_funduszy_zarządzanych_przez_Lartiq_TFI_SA_68627.pdf)

oraz o spółkach publicznych (Dz. U. z 2019r., poz. 623 ze zm.) ofertą publiczną jest 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) jest proponowanie nabycia papierów wartościowych skierowane do maksymalnie 149 imiennie wskazanych osób. W przypadku oferty niepublicznej nie jest konieczne sporządzanie prospektu emisyjnego ani memorandum informacyjnego, które wymagają zatwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz udostępnienia ich do publicznej wiadomości.

Certyfikat inwestycyjny jest papierem wartościowym emitowanym przez fundusz inwestycyjny zamknięty (art. 121 ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych).

Fundusz inwestycyjny zamknięty może być utworzony jako fundusz sekurytyzacyjny dokonujący emisji certyfikatów inwestycyjnych w celu zgromadzenia środków na nabycie wierzytelności, w tym wierzytelności finansowanych ze środków publicznych w rozumieniu odrębnych przepisów, lub praw do świadczeń z tytułu określonych wierzytelności (art. 183 ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych).

W ramach niniejszego postępowania przedmiotem zainteresowania Prezesa Urzędu jest sprzedaż na rynku pierwotnym certyfikatów inwestycyjnych niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych.

Zgodnie z art. 117 ust. 1 i 3, 4 i 5 ustawy o funduszach inwestycyjnych, Fundusz inwestycyjny zamknięty emituje certyfikaty inwestycyjne. Osoby fizyczne mogą nabywać certyfikaty inwestycyjne funduszu inwestycyjnego, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, jeżeli wartość certyfikatu inwestycyjnego pierwszej emisji tego funduszu będzie nie mniejsza niż równowartość w złotych kwoty 40 000 euro. W przypadku gdy uczestnikami funduszu inwestycyjnego, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, są osoby fizyczne, cena emisyjna drugiej lub następnych emisji certyfikatów inwestycyjnych nie może być niższa niż wartość aktywów netto funduszu przypadająca na certyfikat inwestycyjny według wyceny aktywów netto funduszu dokonanej na 7 dni przed dniem rozpoczęcia przyjmowania zapisów na certyfikaty kolejnej emisji. Fundusz inwestycyjny, o którym mowa w art. 15 ust. 1a, nie może przydzielić osobie fizycznej certyfikatów inwestycyjnych drugiej lub kolejnych emisji za wpłatę do funduszu na certyfikaty inwestycyjne tej emisji w wysokości mniejszej niż równowartość w złotych kwoty 40 000 euro.

Celem ww. przepisów jest zapewnienie dodatkowej ochrony konsumentów przed podejmowaniem przez nich niewłaściwych decyzji inwestycyjnych.

Zgodnie z art. 183 ust. 2 ww. ustawy fundusz sekurytyzacyjny może być utworzony jako:

- standaryzowany fundusz sekurytyzacyjny
- niestandardyzowany fundusz sekurytyzacyjny.

Zgodnie z art. 184 ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych towarzystwo lub fundusz sekurytyzacyjny mogą zawrzeć z:

- bankiem krajowym lub instytucją kredytową, posiadającymi fundusze własne w wysokości nie mniejszej niż równowartość w złotych kwoty 10 000 000 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, lub

- podmiotem, którego zdolność do terminowej spłaty zaciągniętych zobowiązań jest oceniona na poziomie inwestycyjnym przez wyspecjalizowaną agencję ratingową, uznaną na międzynarodowym rynku kapitałowym

umowę poręczenia lub gwarancji wypłaty określonej kwoty pieniężnej na rzecz uczestników funduszu sekurytyzacyjnego posiadających certyfikaty inwestycyjne danej serii w dniu otwarcia likwidacji funduszu albo subfunduszu.

Fundusze wskazane w niniejszej decyzji (tj. Trigon Profit XXII NS FIZ, Trigon Profit XXIII NS FIZ oraz Trigon Profit XXIV NS FIZ) zawarły umowy gwarancyjne z GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą w Warszawie (**dalej: GetBack**) (dowód: Umowy gwarancyjne zawarte na płycie CD dołączonej do załącznika nr 23 do protokołu kontroli z dnia 7 czerwca 2019 r. - pismo Lartiq TFI S.A. z dnia 18 kwietnia 2019 r. - karta 209).

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o funduszach inwestycyjnych Towarzystwo prowadzi zapisy na certyfikaty inwestycyjne funduszu inwestycyjnego zamkniętego (o którym mowa w art. 15 ust. 1a) bezpośrednio lub za pośrednictwem firmy inwestycyjnej, banku krajowego wykonującego działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, lub krajowego oddziału instytucji kredytowej, uprawnionych do wykonywania działalności w zakresie oferowania instrumentów finansowych.

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. z 2020 r. poz. 89 ze zm.) przewiduje ponadto możliwość powierzenia przez firmę inwestycyjną, 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 (art. 79 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi).

Należy w tym miejscu nadmienić, iż zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2402 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie ustanowienia ogólnych ram dla sekurytyzacji oraz utworzenia szczególnych ram dla prostych, przejrzystych i standardowych sekurytyzacji, a także zmieniające dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE i 2011/61/UE oraz rozporządzenia (WE) nr 1060/2009 i (UE) nr 648/2012, instrumenty sekurytyzacyjne generalnie nie są odpowiednie dla klientów detalicznych w rozumieniu dyrektywy 2014/65/UE (pkt 15 preambuły). Mając na uwadze, że produkty finansowe sekurytyzacyjne odznaczają się różnym stopniem złożoności i ryzyka w ww. rozporządzeniu (art. 3) wymieniono następujące warunki związane ze sprzedażą produktów sekurytyzacyjnych klientom detalicznym:

*„1. Sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej nie może sprzedać takiej pozycji klientowi detalicznemu, zdefiniowanemu w art. 4 ust. 1 pkt 11 dyrektywy 2014/65/UE, chyba że spełnione są wszystkie poniższe warunki:*

- a) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej przeprowadził test odpowiedniości zgodnie z art. 25 ust. 2 dyrektywy 2014/65/UE;*
- b) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej upewnił się, na podstawie testu, o którym mowa w lit. a), że dana pozycja sekurytyzacyjna jest odpowiednia dla tego klienta detalicznego;*
- c) sprzedawca pozycji sekurytyzacyjnej natychmiast przekazuje klientowi detalicznemu wyniki testu odpowiedniości w postaci sprawozdania.*

2. W przypadku gdy warunki określone w ust. 1 są spełnione, a portfel instrumentów finansowych tego klienta detalicznego nie przekracza 500 000 EUR, sprzedawca zapewnia - na podstawie informacji dostarczonych przez klienta detalicznego zgodnie z ust. 3 - aby klient detaliczny nie zainwestował łącznej kwoty przekraczającej 10 % portfela instrumentów finansowych tego klienta w pozycje sekurytyzacyjne oraz aby początkowa minimalna kwota zainwestowana w jedną lub większą liczbę pozycji sekurytyzacyjnych wyniosła 10 000 EUR.

3. Klient detaliczny dostarcza sprzedawcy dokładnych informacji o swoim portfelu instrumentów finansowych, w tym wszelkich inwestycjach w pozycje sekurytyzacyjne.

4. Do celów ust. 2 i 3 portfel instrumentów finansowych klienta detalicznego obejmuje depozyty pieniężne i instrumenty finansowe, z wyłączeniem jednakże wszelkich instrumentów finansowych, które zostały użyte jako zabezpieczenie."

**Działania podejmowane przez Idea Bank w związku z proponowaniem nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy z serii Trigon Profit NSFIZ**

W ramach Banku czynności te prowadziły przede wszystkim oddziały Banku działające pod marką Lion's Bank, które oferowały usługi bankowości prywatnej, opartej na indywidualnych kontaktach klientów z pracownikami Lion's Bank.

Z dokumentów i pism Spółki wynika, że w zakresie certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit XXII, XXIII, XXIV NS FIZ, których dystrybutorem był Dom Maklerski, Idea Bank współpracował z MIA Sp. z o.o. (dalej: MIA).

Umowa ze spółką MIA została zawarta w dniu \_\_\_\_\_ Przedmiotem tej umowy było \_\_\_\_\_

(dowód: karty 240-243).

W dniu \_\_\_\_\_ strony zawarły aneks do ww. umowy, w którym dokonano zmiany przedmiotu umowy oraz zasad wynagradzania. Na mocy aneksu

(dowód: karty 244-245).

W piśmie z dnia 8 maja 2019 r. Bank wskazał, że zgodnie z umową zawartą z MIA Sp. z o.o., rolą Banku było jedynie umożliwienie nabycia za pośrednictwem Polskiego Domu Maklerskiego certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit XXII, XXIII, XXIV NS FIZ.

Dnia  
umowy współpracy z dnia  
(dowód: karta 246).

Idea Bank oraz MIA podpisały porozumienie o rozwiązaniu  
które to weszło w życie w dniu jego zawarcia

W piśmie z dnia 6 sierpnia 2019 r. Idea Bank S.A. wskazał, że przekazywał konsumentom informacje o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych we wskazanych okresach:

- a) Trigon Profit XXII NS FIZ seria A - ,
- b) Trigon Profit XXII NS FIZ seria C - ,
- c) Trigon Profit XXIII NS FIZ - ,
- d) Trigon Profit XXIV NS FIZ - (dowód: karty 333-334).

W wyniku poinformowania klientów o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych, zgodnie z oświadczeniem Banku, konsumentów nabyło certyfikaty inwestycyjne na łączną kwotę zł, w tym:

- a) konsumentów nabyło certyfikaty serii A oraz C Trigon Profit XXII NS FIZ na łączną kwotę zł,
- b) konsumentów nabyło certyfikaty Trigon Profit XXIII NS FIZ na łączną kwotę zł,
- c) konsumentów nabyło certyfikaty Trigon Profit XXIV NS FIZ na łączną kwotę zł (dowód: Pismo Spółki z 20.08.2020 - karta 352).

W załączniku do pisma z dnia 6 sierpnia 2019 r. Bank przekazał wykaz konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne funduszy Trigon Profit NSFIZ wraz z listą posiadanych przez nich wcześniej w Idea Bank produktów tj. ubezpieczenie na życie z UFK, lokata terminowa lub lokata strukturyzowana (dowód: Załącznik nr 2 do notatki służbowej z 9 czerwca 2020 r. - wydruk pliku o nazwie „Załącznik nr 2 klienci produkty” z płyty CD dołączonej do pisma Spółki z 6.08.2019 r. - karty 1545-1554).

Z ww. zestawienia wynika, że na konsumentów uwzględnionych w przekazanej przez Bank tabeli:

- konsumentów posiadało wcześniej ubezpieczenie na życie z UFK,
- konsumentów posiadało wcześniej lokatę terminową,
- konsumentów posiadało wcześniej lokatę ustrukturyzowaną,
- konsumentów posiadało wcześniej tylko lokatę terminową,
- konsumentów nie posiadało wcześniej żadnego z wymienionych produktów.

Z analizy przekazanych danych wynika, że na konsumentów aż (tj. osób) przed nabyciem certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ posiadało w Idea Bank jedynie lokatę terminową albo nie posiadało żadnego z wskazanych wyżej produktów.

W piśmie z dnia 6 sierpnia 2019 r. Idea Bank oświadczył, że nie przekazywał pracownikom instrukcji dotyczących sposobu komunikowania się z klientami w zakresie poinformowania ich o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit (dowód: karta 335).

W odpowiedzi z dnia 8 maja 2019 r. na wezwanie Prezesa UOKiK Bank opisał proces nabywania przez inwestorów certyfikatów inwestycyjnych w następujący sposób: „Współpracownik Banku kontaktował się z klientem celem zaproszenia klienta do oddziału i zapoznania z dostępnymi rozwiązaniami finansowymi. Podczas spotkania informował on

*o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon. Informacje na temat certyfikatów inwestycyjnych bankier przekazywał na podstawie prezentacji otrzymanej od Trigona. W przypadku zainteresowania przez klienta nabyciem certyfikatów inwestycyjnych klient samodzielnie bądź bankier z klientem przekazywał informacje poprzez formularz na stronie internetowej Polskiego Domu Maklerskiego. Po zarejestrowaniu zgłoszenia klient otrzymywał komplet dokumentów w tym Propozycję Nabycia i Warunki Emisji (ze wskazanymi ryzykami) na adres email wskazany w formularzu zgłoszeniowym. Jeżeli klient był zainteresowany finalizacją transakcji podpisywał komplet dokumentów w oddziale Lion's Bank.” (dowód: karta 326 - verte).*

Ponadto Idea Bank wskazał, że według stanu na dzień 15 kwietnia 2019 r. do Banku wpłynęło skarg/reklamacji związanych z certyfikatami inwestycyjnymi emitowanymi przez Trigon, z czego zostało rozpatrzonych. Zgłoszenia skierowało do Banku klientów. Bank poinformował również, że

*(dowód: karta 227-verte).*

*(dowód: karta 228).* Poniżej zostały zacytowane fragmenty kilku przykładowych reklamacji, które obrazują najczęściej pojawiające się w reklamacjach zarzuty konsumentów wobec Banku:

- fragmenty reklamacji

fragment reklamacji

reklamacji

- fragment

reklamacji

- fragment

- fragment reklamacji

- fragment reklamacji

(dowód: Załącznik do pisma z 8 maja 2019 r. - płyta CD nr 1 - karta 297).

W niniejszej decyzji zostały zawarte ustalenia Prezesa Urzędu dotyczące trzech różnych ankiet:

1. Ankieta przygotowana na potrzeby postępowania wyjaśniającego przez Delegaturę UOKiK w Łodzi dotycząca procesu oferowania certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit NZ FIZ, która została skierowana do konsumentów w celu ustalenia stanu faktycznego (dalej: **ankieta UOKiK**),
2. Ankieta odpowiedniości usług maklerskich i instrumentów finansowych - przygotowana przez Dom Maklerski z uwagi na obowiązujące wymogi prawne oraz zgodnie z postanowieniami umów z TFI (dalej: **ankieta MIFID**),
3. Ankieta o nazwie Analiza Finansów Osobistych wprowadzona przez Idea Bank w celu lepszego dopasowania oferty produktowej do potrzeb klienta, przeprowadzana przy nabywaniu lokaty strukturyzowanej lub umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: **AFO lub Analiza Finansów Osobistych**).

W składanych do Urzędu skargach związanych z procesem oferowania certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit konsumenci opisywali nieprawidłowości oraz wskazywali na poniesione straty finansowe:

- „W tej chwili w funduszu Trigon mam stracone około 170 000 zł. Wycena została zmieniona na 70 000 podczas ostatniej aktualizacji z kwoty pierwotnej. Fundusz Trigon nie zrobił też wypłaty w 12.2018 zgodnie umową. Nie mogę wycofać żadnych środków.”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 4.03.2019 r. - karta 111)

- „Nie było mowy o wyjątkowo ryzykownym charakterze tego produktu, o czym dowiedziałem się dopiero teraz, gdy okazało się że wartość jednostki to ok. 50% ceny nominalnej a gwarancje nie są realizowane. Nigdy nie było mowy o możliwości utraty choćby niewielkiej części kapitału”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 14.02.2019 r. - karta 82 )

- „Klient już poniósł faktyczną szkodę - nie została wypłacona transza w grudniu 2018 w wysokości 25% wpłaconych środków. Niepewny jest też los pozostałych środków - czy, kiedy i w jakiej wysokości zostaną wypłacone.” (dowód: fragment reklamacji konsumentki załączona do wiadomości e-mail z 30.03.2019 r. - karta 132)



- „Dowodem na to są obecne braki obiecanego wykupu środków z tych certyfikatów oraz niemożność wybrania ulokowanych środków.”

(dowód: *fragment skargi konsumentki*

*z 1.04.2019 r. - karta 179)*

Na podstawie skarg i ankiet otrzymanych od konsumentów oraz wyjaśnień Banku Prezes Urzędu ustalił, w jaki sposób wyglądał proces sprzedaży certyfikatów inwestycyjnych.

Informacje o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ konsument otrzymywał od pracowników Banku w drodze wiadomości tekstowych sms, wiadomości e-mail, podczas rozmów prowadzonych telefonicznie lub w oddziałach Lion's Bank. Informacje powyższe przedstawiane były dotychczasowym klientom Banku.

W wielu przypadkach pracownik Banku informował o możliwości nabycia certyfikatów klientów Banku, którzy zgłaszali chęć zawarcia umowy o lokatę bankową bądź taką lokatę już posiadali. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że pracownicy Banku często proponowali konsumentom zerwanie lokaty bez utraty odsetek i przeznaczenie uzyskanych w ten sposób środków na nabycie certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ [pisownia oryginalna]:

- „doradca Lions Banku zaproponował certyfikat FIZ z gwarancją zysku min. 5%, aby mieć środki na to proponował zerwanie lokat w IdeaBanku bez utraty odsetek (...)  
wszystko załatwiał doradca Lions Banku - Pan \_\_\_\_\_, przedstawił te certyfikaty jako bezpieczne z gwarancją min. 5% zysku papiery jako super alternatywa dla lokat w IdeaBanku które wtedy posiadałem.”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta*

*- karta 1021, 1023)*

- „(...) Gdy mówiłem że aby zebrać odpowiednią sumę będę musiał zerwać lokatę w Idea Banku zaoferował pomoc w zerwaniu bez straty odsetek.”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta*

*- karta 723 -verte)*

Niektórzy pracownicy Banku przekazując informacje o możliwości nabycia certyfikatów przesyłali konsumentom drogą mailową prezentację produktu stworzoną przez TFI, a w niektórych przypadkach również statut funduszu inwestycyjnego lub warunki emisji poprzednich serii certyfikatów (lub certyfikatów poprzednich funduszy):

(dowód: *fragment e-maila z 24.01.2017 skierowanego przez pracownika Banku do konsumentki - plik o nazwie: „LION'S BANK Informacja na temat funduszu opartego o rynek wierzitelności” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 26.06.2019 r. - karta 294)*

(dowód: *fragment e-maila z 14.12.2016 skierowanego przez pracownika Banku do konsumenta - plik o nazwie: „Statut (4)” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 9.07.2019 r. - karta 319)*

*(dowód: fragment e-maila z 24.01.2017 skierowanego przez pracownika Banku do konsumentki - plik o nazwie: „Informacje odnośnie funduszu windykacyjnego.msg” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 10.09.2019 r. - karta 360)*

*(dowód: fragment e-maila z 14.12.2016 skierowanego przez pracownika Banku do konsumenta - plik o nazwie: „Trigon Profit XXIII.msg” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 16.07.2019 r. - karta 322)*

Chęć otrzymania indywidualnej propozycji nabycia certyfikatów inwestycyjnych zgłaszana była drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu informatycznego opracowanego przez Dom Maklerski. Wspomniany formularz najczęściej wypełniali za klienta pracownicy Banku. W przypadku zainteresowania konsumenta nabyciem certyfikatów inwestycyjnych pracownik Banku wypełniał dodatkowo formularz w formacie .xlsx (nazywany „formatką”), który zawierał rubryki: Oddział, Imię i Nazwisko Klienta, e-mail, Bankier i wysyłał go drogą mailową do Biura Wsparcia Sprzedaży Idea Bank. Konsument otrzymywał mailowo od PNP imienną propozycję nabycia wraz z następującymi załącznikami: Propozycja nabycia, Warunki Emisji, Formularz zapisu, Informacja dla klienta AFI, Regulamin korzystania z serwisu internetowego oraz Ankieta odpowiedniości usług maklerskich i instrumentów finansowych (ankieta MIFID). Po wypełnieniu ww. dokumentów Bank przekazywał podpisane dokumenty do Domu Maklerskiego. Istniała również możliwość bezpośredniej, samodzielnej wysyłki dokumentów na adres Domu Maklerskiego (*dowód: karty 289, 315-317, 403*).

W celu przyjęcia propozycji nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit należało złożyć ww. dokumenty (w szczególności zapis) oraz dokonać wpłaty w kwocie wynikającej z Formularzu Zapisu na wskazany numer rachunku bankowego.

W piśmie z dnia 8 maja 2019 r., Bank wskazał, że od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ dla klientów zainteresowanych lokatami strukturyzowanymi i ubezpieczeniami z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym przeprowadzał wewnętrzną ankietę o nazwie Analiza Finansów Osobistych służącą do oceny profilu inwestycyjnego klienta, badającą wiedzę i doświadczenie inwestycyjne Klienta, jego potrzeby oraz skłonność do ryzyka inwestycyjnego. Wypełnienie ankiety lub oświadczenia o odmowie jej wypełnienia było obowiązkowe dla każdego produktu inwestycyjnego sprzedawanego zgodnie z

*(dowód: karta 228).*

Po udzieleniu odpowiedzi przez klienta na wszystkie pytania znajdujące się w ankiecie, następowało automatyczne zliczenie punktów przyznanych za zaznaczone odpowiedzi oraz wyświetlenie nazwy i opisu profilu inwestycyjnego klienta. Na podstawie odpowiedzi na ww. pytania konsumenta przypisywano do grona klientów o konserwatywnym, umiarkowanym lub dynamicznym profilu inwestycyjnym. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 8 maja 2019 r. odpowiedzi zamieszczone w AFO były punktowane w opisany niżej sposób *(dowód: karta 228-229)*.

Określenie profilu inwestycyjnego klienta odbywało się na podstawie obliczenia sumy punktów zdobytych w wyniku udzielonych przez Klienta odpowiedzi na poniższe pytania (zgodnie z ankietą obowiązującą od

*Źródło: Tabela zamieszczona w pkt 28 pisma Idea Bank S.A. z dnia 8.05.2019 r. (dowód: karta 228 - verte)*

*Źródło: Tabela zamieszczona w pkt 28 pisma Idea Bank S.A. z dnia 8.05.2019 r. (dowód: karta 229)*

W przypadku odmowy wypełnienia ankiety następowało automatyczne przydzielenie klientowi profilu nieokreślonego. Wedle oświadczenia Banku, klient był informowany, iż w związku z odmową przedstawienia danych niezbędnych do przeprowadzenia analizy, Bank nie jest w stanie dokonać oceny, czy produkt finansowy stanowi inwestycję odpowiednią dla klienta, przy czym nie stanowiło to podstawy do odmowy zawarcia umowy o dany produkt. Brak udzielenia odpowiedzi na wszystkie lub część pytań zamieszczonych w AFO skutkowało brakiem możliwości dokonania oceny adekwatności danego produktu dla klienta.

Po udzieleniu przez klienta odpowiedzi na wszystkie pytania zamieszczone w AFO pracownik Banku informował klienta, które z produktów dostępnych w aktualnej ofercie są dla klienta adekwatne, przy czym klient miał prawo wybrać produkt niezgodny z ustalonym profilem inwestycyjnym.

W piśmie z dnia 8 maja 2019 r. Bank poinformował, że przed zaprezentowaniem konsumentom informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit **nie przeprowadzał żadnej wewnętrznej ankiety** w celu lepszego dopasowania oferty produktowej do potrzeb klienta (*dowód: karta 228*). **Nie uwzględniał również wyników analizy finansów osobistych (AFO) przeprowadzonych dla klientów przy okazji nabycia innych produktów** (ubezpieczenia z UFK, lokaty strukturyzowane) (*dowód: pismo Spółki z 6 sierpnia 2019 r. - karta 330*)

Przeprowadzono analizę własną ankiet AFO przekazanych przez Spółkę na płycie CD załączonej do pisma z dnia 8 maja 2019 r. W przypadku przekazania więcej niż jednej ankiety AFO danego konsumenta, w zestawieniu uwzględniono ankietę AFO z późniejszą

data. Profile inwestycje konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne, o których mowa w niniejszej decyzji prezentują się następująco:

- profil nieokreślony - konsumentów,
- profil konserwatywny - konsumentów,
- profil umiarkowany - konsumentów,
- profil dynamiczny - konsumentów.

Mając powyższe na uwadze należy zauważyć, że na konsumentów, których profil został określony, więcej niż połowę stanowili konsumenci o profilu konserwatywnym lub umiarkowanym,

*(dowód: Załącznik nr 1 do notatki służbowej z 9.06.2020 r. - karty 1541-1544)*

Należy zaznaczyć, że klienci spotykali się z pracownikami Lion's Banku w celu zgromadzenia i podpisania niezbędnych dokumentów. Komplet ww. dokumentów składał się z: formularza zapisu na certyfikaty inwestycyjne, kserokopii dowodu osobistego oraz ankiety MiFID.

MiFID to skrót od Markets In Financial Instruments Directive<sup>6</sup>. Głównym celem MiFID jest ochrona klientów oraz standaryzacja poziomu ochrony przysługującego klientom firm inwestycyjnych poprzez: rzetelne, profesjonalne i uczciwe działanie w najlepiej pojętym interesie klienta, przekazywanie klientom pełnej, rzetelnej, niebudzącej wątpliwości oraz niewprowadzającej w błąd informacji, zapewnienie poziomu usług odpowiadającego potrzebom i oczekiwaniom klientów.

W ankiecie MIFID nazwanej przez Dom Maklerski „Ankieta odpowiedniości usług maklerskich i instrumentów finansowych” zostały zawarte pytania o wykształcenie i doświadczenie zawodowe konsumenta, test wiedzy związanej z instrumentami

<sup>6</sup> 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.

finansowymi, a także punkt dotyczący doświadczenia inwestycyjnego, w którym konsument powinien zaznaczyć liczbę dokonanych przez niego transakcji na poszczególnych instrumentach finansowych, z uwzględnieniem wielkości tych transakcji. W piśmie z dnia 6 sierpnia 2019 r. Idea Bank wskazał, że jego rolą było przekazanie otrzymanych od klientów dokumentów do Domu Maklerskiego, przy czym poza sprawdzeniem, czy klient złożył podpisy w odpowiednich miejscach ankiety MIFID, pracownicy Banku nie wykonywali innych czynności w imieniu Domu Maklerskiego związanych z ww. ankietą (dowód: karta 334).

Z przekazanych skarg i ankiet konsumentów wynika, że pracownicy Banku instruowali klientów, w którym miejscu powinni złożyć podpisy, w szczególności, aby w ankiecie MIFID złożyli podpis pod oświadczeniem o treści: *„Z uwagi na nieudzielenie przez klienta odpowiedzi na wszystkie lub niektóre pytania przedstawione w ww. ankiecie, firma inwestycyjna informuje klienta, że skutkuje to brakiem możliwości przeprowadzenia przez nią oceny odpowiedniości usługi maklerskiej lub instrumentu finansowego dla Klienta, a tym samym Klient akceptuje znaczące ryzyko, że oferowany przez firmę inwestycyjną instrument finansowy lub usługa maklerska mogą być dla Klienta nieodpowiednie”*. Wielu konsumentów wskazuje, że pracownicy Banku w pośpiechu „podsuwali” im dokumenty do podpisu. Należy podkreślić, że w zdecydowanej większości ankiet MIFID nie zostały przez konsumentów wypełnione (na ankietach widnieją jedynie podpisy klientów). Z zestawienia tabelarycznego przekazanego przez Dom Maklerski wynika, że na       wypełnionych ankiet MIFID,       z nich nie zawierało odpowiedzi potencjalnego inwestora,       ankiety wskazywały, że instrument finansowy jest odpowiedni dla inwestora i       ankieta określała produkt jako nieodpowiedni (dowód: Płyta CD załączona do pismo PNP z 31.05.2019 r. - karta 277, wydruk zestawienia - karty 278-280).

Poniżej przedstawiono przykładową korespondencję (zarówno wewnętrzną do pracowników Banku, jak i do konsumentów) dotyczącą m.in. instrukcji składania podpisów na ankiecie MIFID.

<sup>7</sup> Indywidualna propozycja nabycia - przypis UOKiK.

*(dowód: Wiadomość e-mail z 2.01.2017 r. skierowany do pracowników Lion's Banku, przekazany przez Spółkę na załączonej do pisma z 9.07.2019 r. płycie CD nr 12, nazwa pliku: Propozycja Nabycia Certyfikatów Inwestycyjnych Trigon Profit XXIV NSFIZ - wydruk karta 315-316)*

Poniżej zamieszczono fragmenty przykładowych wiadomości elektronicznych, które otrzymywali konsumenci od pracowników Idea Banku).

Załącznik do ww. e-maila - nazwa pliku WZÓR MIFID.pdf - karta 408

(dowód: Wiadomość e-mail z 29.12.2016 r.

skierowana do

konsumentki, przekazana przez Spółkę na załączonej do pisma z 20.11.2019 r. płycie CD nr 27, nazwa pliku: Dokumenty do podpisu Lion's Bank .msg - wydruk karta 403-411 )

- „Witam

W załączeniu druki poniżej instrukcja podpisów:

Podpisy bez dat i miejscowości:

Profit XXII formularz zapisu - trzy egzemplarze, na 1 i 2 stronie parafki na 3 podpis w miejscu: osoby składającej zapis

PDM ankieta - dwa egzemplarze, na 1 stronie parafka, na 2 stronie 3 podpisy a) środek strony „potwierdzam rzetelność...” b) szare pole druga pozycja „Z uwagi na nieudzielenie...” c) na dole „oświadczam iż...”

(dowód: fragment e-maila o tytule „dokumenty” z 14.12.2016 skierowanego przez pracownika Banku do konsumenta, przekazanego w złączeniu do ankiety z 4.06.2019 r. - karta 1074)

Idea Bank jako podmiot profesjonalny oraz instytucja zaufania publicznego powinien dołożyć wszelkich starań, aby należycie zadbać o interesy swoich klientów. Mimo że Bank



nie był odpowiedzialny za stworzenie ww. ankiety, to pracownicy Banku Lion's Banku, dbając o bezpieczeństwo swoich klientów, powinni poinformować ich o konsekwencjach nieudzielenia odpowiedzi w ankiecie MIFID, a nawet namawiać ich wprost do jej wypełnienia.

Możliwość wypełnienia przez konsumentów ankiety MIFID w obecności pracowników Banku była kolejnym etapem w procesie sprzedaży certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NS FIZ, podczas którego pracownicy Banku mieli możliwość dokonania oceny czy wymieniony produkt inwestycyjny jest odpowiedni dla danego konsumenta, natomiast z tej możliwości nie korzystali.

W celu ustalenia stanu faktycznego w niniejszej sprawie Prezes UOKiK stworzył ankietę dotyczącą procesu oferowania certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit NZ FIZ, która została skierowana do konsumentów e-mailowo oraz udostępniona na stronie internetowej [finanse.uokik.gov.pl](http://finanse.uokik.gov.pl). Do Urzędu wpłynęło 140 wypełnionych ankiet (w tym część wyłącznie w wersji papierowej), z czego 108 dotyczyło procesu oferowania certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit XXII, XXIII, XXIV NS FIZ (dowód: karty 426-1413). W rubryce pt. „Proszę określić nazwę przedsiębiorcy (dalej zwany „Oferent”), który zaproponował Pani/Panu ww. produkt finansowy” konsumenci, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych w tym Trigon Profit XXII, XXIII, XXIV NS FIZ, wskazywali Idea Bank lub Lion's Bank. Zaledwie kilku z 108 konsumentów wymieniło w tym miejscu, oprócz Idea Banku, Dom Maklerski (dowód: przykładowe ankiety - karty 700, 1021).

Na pytanie „Czy w związku z propozycją nabycia certyfikatów Trigon Profit NS FIZ przedstawiciel Oferenta (lub innego podmiotu) zadawał Panu/Pani pytania o Pana/Pani wiedzę i doświadczenie dot. rynku instrumentów finansowych?” jedynie 18 konsumentów odpowiedziało twierdząco.

W odniesieniu do okoliczności, które przekonały konsumenta do nabycia certyfikatów inwestycyjnych wielokrotnie padały stwierdzenia dotyczące systematycznego wysokiego zwrotu z inwestycji, gwarantowanego zysku oraz bezpieczeństwa inwestycji (porównywanego wielokrotnie do lokaty bankowej). Konsumenci nierzadko powoływali się również na zaufanie do Banku lub konkretnego doradcy. Poniżej zacytowano kilka przykładowych fragmentów z ankiet [pisownia oryginalna]:

- „Pełna gwarancja i bezpieczeństwo inwestycji, systematyczny zwrot części kapitału wraz z odsetkami na rachunek oraz informacja iż bank jest gwarantem tej inwestycji”  
(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 635)
- „Brak ryzyka, gwarantowany zysk na poziomie 5,2% w skali roku, a nawet wyższy. Rozwiązanie jak lokata rentierska, ale wyższy zysk. Najlepsza oferta Lion's Banku. To że Pani sama w to zainwestowała.”  
(dowód: fragment ankiety konsumentki karta 643)
- „1. Bezpieczeństwo kapitału z gwarancją minimalnej stopy zwrotu 5% rocznie; 2. Planowana stopa zwrotu 6-8% rocznie; 3. Charakter rentierski rozwiązania - co 3 miesiące wypłata odsetek; 4. Średnioterminowy charakter - po 4 latach zakończenie inwestycji.”  
(dowód: fragment ankiety konsumenta karta 1279 - verte)
- „Bezpieczeństwo produktu " tożsamy z lokatą" z GWARANTOWANYM oprocentowaniem 5% (...) Produkt jedynie dla "wybranych" klientów Lion's Banku, superbezpieczny - bez ryzyka, z gwarantowanym oprocentowaniem 5%. Stopniowe odzyskiwanie kapitału w kolejnych 4 latach: 15% po roku; 25% w drugim roku; 30% w trzecim roku oraz 30% w czwartym roku”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*karta 1292 - verte)*

- „Produkt sprzedawał i ręczył za niego mój osobisty bankier, dyrektor oddziału Lions Bank. Bank to instytucja zaufania publicznego. Współpraca miała być na lata. Bezpieczne jak w banku. Bankier wielokrotnie zapewniał, że produkt nie wiąże się z ŻADNYM ryzykiem.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*karta 1166 - verte)*

O nieprawidłowościach opisanych w sentencji niniejszej decyzji mogą świadczyć m.in. zacytowane poniżej przykładowe wiadomości e-mail kierowane przez pracowników Lion's Banku do konsumentów [pisownia oryginalna]:

*z dnia 13.12.2016 r. o tytule „RE Aktualności” przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 9.07.2019 r. - karta 318)*

*(dowód: fragment e-maila z 13.12.2016 r. skierowanego przez pracownika Banku do konsumenta - plik o nazwie: „Lion's Bank2 (2).msg” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 2.07.2019 r. - karta 304)*

- „Dodatkowo tak jak mówiłem Trigon TFI jest odpowiedzialne za realizację postanowień statutu w zakresie realizacji umorzeń oraz minimalnej stopy zwrotu. Nowelizacja ustawy mówi, że jeśli TFI nie zapisało możliwość zawieszenia umorzeń w funduszach zamkniętych (w statucie funduszu) to każde umorzenie musi być zrealizowane zgodnie z zapisami statutu. Jeśli fundusz nie ma na to środków to TFI musi je podstawić. Fundusz nie ma zdolności upadłościowej i za zobowiązania funduszu odpowiada TFI. Jeśli w statucie jest zobowiązanie

dotyczące minimalnej gwarantowanej stopy zwrotu oraz poziomów amortyzacji to TFI musi je zrealizować jeśli fundusz nie będzie w stanie ze swoich aktywów tego zrobić”.

*(dowód: fragment e-maila z dnia 17.01.2017 r. dołączonego do ankiety - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku - karta 537)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 13.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 21.05.2019 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - karta 268)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 13.12.2016 r. o tytule: „RE oferta Lion’s Bank” przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 26.06.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku karta 292)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 29.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 21.05.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku - karta 267)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 12.01.2017 r. - przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 13.05.2019 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - karta 258a)*

- „Założenie było takie, że rozwiązanie ma być płynne, bezpieczne oraz generować wyższą rentowność niż standardowe depozyty. Te jak wiadomo ze względu na niskie stopy procentowe oraz nadpłynność banków (banki mają zgromadzone większe środki na lokatach niż potrzebują do prowadzenia akcji kredytowej) są oprocentowane dość słabo.(...) W związku z powyższym przedstawiam alternatywne rozwiązanie, które spełnia przyjęte założenia tj. Fundusz Trigon Profit NSFIZ oparty o rynek wierzytelności”

*(dowód: fragment e-maila z dnia 3.02.2017 r. dołączonego do ankiety - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku - karta 528)*

- „Ze względu na niespokojną sytuację na rynkach finansowych dostaliśmy mnóstwo zapytań o produkty finansowe bezpieczne dla klienta. Dla tego też lada dzień wprowadzamy rozwiązanie gwarantujące kapitał oraz minimalną rentowność 5% w skali roku po kosztach prowadzenia natomiast oczekiwana stopa zwrotu to 6-7% w skali roku.”

*(dowód: fragment e-maila z dnia 1.12.2016 r. dołączonego do ankiety - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - karta 584)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 9.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 2.07.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku, plik o nazwie „FW Wierzytelności Lion's Bank.msg” - karta 302)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 9.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 7.08.2019 r. - skierowanego do konsumenta)*

*przez pracownika Banku; nazwa pliku: RE Lion's Bank - umowa z Gwarancją Kapitału i 5% Gwarancją Zysku (10) - karta 349)*

- „Licząc po minimach i tak wychodzi lepiej niż na najlepszych lokatach, a może być więcej, więc jeśli chodzi o zysk dla Pana, niczym Pan nie ryzykuje. Ma Pan zapewnione minimum, które i tak będzie większe niż na najlepszej lokacie. (...)

Jestem, pewny, że nie będzie na rynku niczego ciekawszego z gwarantowanym oprocentowaniem w tym czasie.

Nie namawiam, ale wiem, że to będzie dla Pana dobre.”

*(dowód: fragment e-maila o tytule „wyniki trigon profit” z dnia 6.12.2016 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - wiadomość przekazana wraz z ankietą z 5.06.2019 r. - karta 1283)*

- „(..) Jest to pierwszy FIZ wierzytelnościowy ze statutową gwarancją zysku min. 5% rocznie oraz gwarancją kapitału - chroniąca nawet w przypadku upadku.”

*(dowód: fragment e-maila o tytule „FIZ z gwarancją zysku oraz kapitału” z 8.12.2016 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - wiadomość przekazana wraz z ankietą z 13.05.2019 r. - karta 809)*

Ponadto konsumenci w skargach oraz ankietach zamieszczali następujące informacje:

- „Nie było mowy o żadnym ryzyku inaczej byśmy się nie zgodzili na takie propozycje. Miała to być lepsza oferta od lokat na których również nic nie można stracić bo są zabezpieczenia”  
*(dowód: fragment skargi konsumenta - karta 100)*

- „Bankier wprowadził mnie w błąd przyrównując inwestycję do lokaty bankowej z wielopoziomowym zabezpieczeniem w postaci: samego Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, który jak twierdził nie może nie wypłacić środków swoim uczestnikom jak również gwarancji przez podmiot związany z rynkiem wierzytelności oraz jego akcjonariuszy. Zostałem poinformowany, że zakup certyfikatów jest inwestycją bardzo bezpieczną z gwarancją kapitału jak na lokacie, minimalnego zysku oraz regularnych wypłat.”

*(dowód: fragment skargi konsumenta z dnia 14.02.2019 r. - karta 81)*

- „Byłam zapewniana, że produkt jest tak samo bezpieczny jak lokaty a tylko lepiej oprocentowany. Bankier wręcz podkreślał bezpieczeństwo tej unikalnej formy lokaty.”  
*(dowód: fragment ankiety konsumentki z 26.03.2019 r. - karta 160)*

- „W tym banku miałam jeden produkt, który okazało się, że może być ryzykowny, chociaż dyrektor przekonywał nas kiedyś, że jest bez żadnego ryzyka. Sama zapytałam, czy aktualny produkt może mieć jakiegokolwiek ryzyko, po roku od założenia produktu dyrektor oddziału w odpowiedział, że jednak tak i proponuje nam zamianę na dwa fundusze trigonu, które są w 100% bezpieczne. Mówiłam 100 razy, że nie chodzi mi o procent zarobku, ale o to aby produkt był bezpieczny. Pan przekonywał nas, że produkt jest w 100% bezpieczny, zarówno kapitał jak i odsetki.”

*(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 811)*

- „O żadnych ryzykach inwestycyjnych nie było absolutnie mowy, byłem wziąć zapewniany, że produkt, w który lokuję oszczędności jest tak samo lub bardziej bezpieczny niż lokata bankowa. Poinformowano mnie, że nie ma się absolutnie czego obawiać, ponieważ jest cały szereg gwarantów; Lions Bank, Trigon TFI, Getback S.A. i bank depozytariusz.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 564)*

- „Uzyskałem zapewnienie, że zaproponowane przez Bank rozwiązania będą spełniać wszystkie moje oczekiwania, w tym zasadę „akoniunkturalności, stabilnego wzrostu,

rentowności na poziomie 3,5-6% (śr. 5%) w skali roku, przy tym nie narażając mnie na ryzyko uszczerbku dla zainwestowanego kapitału. W odniesieniu produktu NSFIZ TRIGON profit 23 - kwota bazowa miała być nienaruszalna, wypłacana stopniowo przez cztery lata, a 5% odsetek wypłacanych w czterech transzach miał być gwarantowany. Nie byłem poinformowany o braku możliwości wcześniejszego zerwania umowy."

*(dowód: fragment skargi konsumenta*

*z 14.10.2018 r. - karta 23)*

Konsumenci w skargach i ankietach podnosili, że w sposób zdecydowany i klarowny sygnalizowali pracownikom Banku, że są zainteresowani produktem o takich samych cechach i parametrach jak produkt, który posiadają tj. lokatę bankową lub produkt zbliżony do lokaty bankowej.

- „Moja współpraca z Lions Bankiem zaczęła się od lokat; przydzielonemu mi opiekunowi za każdym razem podkreślałam, że zależy mi na gwarancji zwrotu z lokowanego kapitału ponieważ wcześniej miałam złe doświadczenia z lokowaniem pieniędzy w różne instrumenty finansowe i z późniejszymi stratami, nie miałam świadomości, że jest to zwykły fundusz inwestycyjny, na którym można stracić”

*(dowód: fragment ankiety konsumentki*

*- karta 572)*

- „Omawiając swój profil i swoje preferencje, od pierwszego spotkania, a także w trakcie następnych kładłem szczególny nacisk na minimalny stopień ryzyka i maksymalne bezpieczeństwo i ochronę lokowanego w Banku kapitału. Powyższe argumentowałem przykrymi wcześniejszymi doświadczeniami bankowymi, a także przedemerytalnym wiekiem, kiedy to nie szuka się zysków a bezpieczeństwo lokowanego kapitału będącego dorobkiem całego życia jest sprawą priorytetową. (...) Istotny jest fakt, że oprócz ww. produktów nie miałem przedstawionej żadnej alternatywy. Oferowane były konkretne produkty, jako te które spełniają moje oczekiwania (bezpieczeństwo kapitału).”

*(dowód: fragment skargi konsumenta*

*z 14.10.2018 r. - karty 22-23)*

- „Podczas pierwszego spotkania przeprowadził ze mną wywiad podczas którego poinformowałem , że nie interesują mnie żadne ryzykowne inwestycje, a jedynie takie które są bezpieczne jak lokaty bankowe. Oferent przedstawił mi na spotkaniu fundusze Trigon oraz Obligacje Korporacyjne.”

*(dowód: fragment skargi konsumenta*

*z 4.03.2019 r. - karta 107)*

- „Mimo moich pytań i wątpliwości wcisnięto mi to wszystko nie informując, że to wszystko jest niebezpieczne, nie gwarantowane, że to nijak się ma do moim potrzeb... jak chciałem bezpiecznego zysku, niewielkiego, ale bezpiecznego.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*- karta 587)*

- „Ja zwracałem uwagę na brak skłonności do ryzyka ze względu na wiek i konieczność zabezpieczenia finansowego na okres emerytury.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*- karta 754)*

- „Zgłosiłem się do lion's banku jako do placówki doradczej, która jak sądziłem pomoże mi zaplanować długofalowe inwestycje. Moją intencją było zabezpieczenie środków na potrzeby emerytalne. Komunikowałem, że raczej zależy mi na oszczędzaniu niż pomnażaniu majątku. Nie chciałem ryzykować. Nie miałem też za sobą szerokich doświadczeń na rynku inwestycyjnym.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*- karta 766 - verte)*

- „Proces był oparty o ciągłe nagabywanie zamiany lokat bankowych na certyfikaty które miały mieć te same cechy za każdym razem gdy lokaty zapadały.”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*- karta 918)*

- „Oferent doskonale wiedział, iż nie akceptuję żadnego ryzyka dotyczącego utraty kapitału. Nie jestem inwestorem! Oczekiwałem zawsze bezpieczeństwa moich środków.

(...) Czuję się oszukany przez Doradcę, gdyż w toku naszej współpracy i podczas spotkania wielokrotnie zwracałem uwagę na nieakceptowanie żadnego ryzyka związanego z kapitałem. Natomiast Doradca wielokrotnie zapewniał o bezpieczeństwie i dostosowaniu produktu do naszych potrzeb, atrakcyjności i ekskluzywności produktu.”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 1.03.2019 r. - karty 117-118)

- „Bardzo dokładnie i jednoznacznie przedstawiłem , iż w związku ze swoim wiekiem /wtedy 65 lat/ nie zgadzam się na żadne ryzykowne lokaty środków finansowych. Podczas spotkania zostałem kilkakrotnie zapewniony o tym, że jest to inwestycja całkowicie bezpieczna i dająca pewny zysk.

W zasobach Banku znajdowała się także ankieta z oceną ryzyka inwestycyjnego, w której wyraźnie było zaznaczone, iż należę do grupy niskiego ryzyka inwestycyjnego.”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 29.03.2019 r. - karta 156)

Z informacji przekazanych przez konsumentów wynika, że pracownicy Banku proponowali zerwanie posiadanych lokat bez utraty odsetek w celu nabycia certyfikatów inwestycyjnych.

- „Doradca Lions Banku zaproponował certyfikat FIZ z gwarancją zysku min. 5%, aby mieć środki na to proponował zerwanie lokat w IdeaBanku bez utraty odsetek.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 1021)

- „Pan zaoferował pomoc w zerwaniu lokat bez utraty odsetek”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 601)

- „Gdy mówiłem że aby zebrać odpowiednią sumę będę musiał zerwać lokatę w Idea Banku zaoferował pomoc w zerwaniu bez utraty odsetek.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 723 - verte)

- „Kończyła mi się lokata, więc Pani zadzwoniła do mnie i powiedziała, że trzeba zainwestować środki. Zapewniła mnie, że to najlepszy, gwarantowany produkt jaki posiadał wtedy bank i tylko dla wybranych klientów portfelowych. Ilość ograniczona, więc trzeba szybko podjąć decyzję, bo wielu jej klientów było zainteresowanych. Potem Przesłała mi maila z ofertą i wypełnionymi dokumentami do podpisu. Ponieważ jednak nie oddzwoniłam z braku czasu, (pracuję po 14 godzin dziennie i rzadko oddzwaniam) sama do mnie zadzwoniła i namówiła mnie na ten produkt, tym razem argumentując, że sama w to zainwestowała, bo jest bezpieczna i gwarantuje przeszło 5% zysku rocznie. Ufałam jej i uznałam, że skoro Lion's Banku inwestuje w ten produkt to musi być wszystko w porządku. Tym bardziej że w mailu z ofertą słowo gwarantowane pojawiało się wiele razy, a w rozmowie telefonicznej co drugie zdanie.”

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 643)

- „Wcześniej posiadałem w Lions Banku lokaty ze stałym oprocentowaniem. W momencie kiedy lokata dobiegała końca, oferent zaproponował mi spotkanie i przedstawił propozycje nabycia Certyfikatów TFI. Miałem zaufania do Oferenta, wierzyłem, że inwestuje środki w bezpieczne produkty. O czym mnie zapewniał kilkakrotnie.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 442)

- „ nie zadawał mi żadnych pytań. Ja sama kilkakrotnie zastrzegałam, że muszę mieć pewność co do gwarancji 100% zwrotu kapitału i gwarancję zysku, gdyż wpłacam



swoje oszczędności, które posiadałam nawet w innych bankach oraz bankier zerwał mi lokatę bez utraty odsetek, którą miałam w Lions Banku, aby zbierać wymaganą sumę.”

(dowód: *fragment ankiety konsumentki* - karta 734)

- „Nakłanianie przez telefon że to niepowtarzalna okazja tylko dla klientów banku że to bardziej korzystne niż lokata i jak zerwę lokatę to nie stracę odsetek i trzeba bardzo szybko podjąć decyzję.”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta* - karta 1215)

- „Zostałem namówiony do zerwania innych posiadanych przeze mnie produktów finansowych (lokaty w Lion's Bank oraz innych bankach).”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta* - karta 1225)

Ponadto konsumenci w wielu skargach i ankietach podkreślali, że decyzja o nabyciu przez nich certyfikatów inwestycyjnych podyktowana była zapewnieniami pracowników Banku o tym, że prezentowany produkt jest dopasowany do ich preferencji przedstawionych w AFO oraz podczas rozmów z pracownikami Banku.

- „Nie pamiętam już dokładnie przebiegu naszych rozmów z doradcą z Lion's Banku, ale mogę potwierdzić że zawsze deklarowałem umiarkowany konserwatywny profil inwestora. W deklaracji którą wypełniałem przy okazji inwestycji w UFK, deklarowałem poziom akceptacji straty na poziomie max 10%”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta* - karta 944 - verte)

- „Zarówno analizę moich finansów osobistych jak i ankietę odpowiedniości produktów finansowych wypełniłem wcześniej w Lions Bank ul. . Wynika z niej że nie mam skłonności do ryzyka, tak więc mój brak skłonności do ryzyka był oferującemu znany. Wypełniona i podpisana przez mnie ankieta znajduje się w Lions Bank.”

(dowód: *fragment ankiety konsumentki* - karta 1094)

- „Podkreślał, że są one idealnym rozwiązaniem dla mnie jako inwestora konserwatywnego ponieważ zapewniają gwarancję zainwestowanego kapitału oraz gwarantowany zysk na poziomie 5% rocznie. (...) Na początku współpracy z Lion's Bankiem doradca ustalił moje preferencje jako inwestora - inwestor konserwatywny, dla którego liczy się przede wszystkim bezpieczeństwo inwestycji. W moim rozumieniu w ramach usługi bankowości prywatnej zostaną mi przedstawione rzetelne uczciwe informacje na temat produktów inwestycyjnych, a doradca, znając mój profil proponuje mi jedynie rozwiązania odpowiednie dla mnie. Tak właśnie zostały mi przedstawione fundusze Trigon Profit. ”

(dowód: *fragment ankiety konsumentki* - karta 1096 - verte, 1097)

- „Mój doradca wiedział, że nie akceptuję strat, bo już wcześniej straciłem na WGI, Akceptowałem tylko produkty bez ryzyka straty, z ochroną kapitału.”

(dowód: *fragment ankiety konsumenta* - karta 1121)

W odpowiedzi na ankiety UOKiK konsumenci podkreślali często (por. odpowiedzi na pytanie nr 29 ankiety), iż nie mieli wiedzy i doświadczenia niezbędnych do właściwej oceny ryzyk związanych z inwestycją w certyfikaty inwestycyjne i polegali w tym zakresie na zaufaniu do pracowników banku:

- „(...) Od razu wskazaliśmy z mężem na pierwszej wizycie, że nie zależy nam na bardzo dobrym oprocentowaniu, ale na tym aby lokaty były bezpieczne w 100%. (...) Mówiliśmy też, że nie umiemy czytać poprawnie umów bo są bardzo zawite. Więc krok po kroku tłumaczył nam, że zapisy takie a takie muszą być bo to jest standard, ale lokaty są bezpieczne.

Dyrektor miał w sobie tak dużo empatii, był tak przekonujący, że po prostu mu zaufaliśmy. (...)"

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 813)

- „(...) Ja sama kilkakrotnie zastrzegłam, że muszę mieć pewność co do gwarancji 100% zwrotu kapitału i gwarancję zysku, gdyż wpłacam swoje oszczędności, które posiadałam nawet w innym bankach (...). Myślałam, że zapis funkcjonuje jak przy zakładaniu lokaty.”

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 734)

- „Zostałem wprowadzony w błąd w kwestii gwarancji kapitału oraz zysku. Gdybym został poinformowany o jakimkolwiek ryzyku związanym z możliwością utraty chociaż części kapitału nigdy bym z tej oferty nie skorzystał.(...)”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 813)

- „(...) Opierając się na zaufaniu podpisałem dokumenty w trakcie jednego spotkania, pomimo, że nie otrzymałem nawet statutu produktu. O żadnych ryzykach inwestycyjnych nie było absolutnie mowy, byłem wciąż zapewniany, że produkt, w który lokuję oszczędności jest tak samo lub bardziej bezpieczny niż lokata bankowa. Poinformowano mnie, że nie ma się absolutnie czego obawiać, ponieważ jest cały szereg gwarantów; Lions Bank, Trigon TFI, Getback S.A. i bank depozytariusz.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 564)

- „Oferent (...) ciągle zapewniał mnie, że z Trigon nie ponoszę żadnego ryzyka. Wprowadzono mnie w błąd. Nie miałem wiedzy i doświadczenia z podobnymi produktami inwestycyjnymi, a wmawianie mi bezpieczeństwa i gwarancji zysku było kłamstwem.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 1235)

- „(...) Moją intencją było zabezpieczenie środków na potrzeby emerytalne. Komunikowałem, że raczej zależy mi na oszczędzaniu niż pomnażaniu majątku. Nie chciałem ryzykować. Nie miałem też za sobą szerokich doświadczeń na rynku inwestycyjnym. (...)"

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 766 - verte)

- „(...) Nie posiadam wiedzy w zakresie finansów i zdałem się na rekomendacje bankiera i zaufałem gdy zadzwonił przedstawiając "lepszą alternatywę lokaty bankowej".”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 560)

- „(...) nie mam czasu i nie znam się na inwestowaniu i dlatego ufam w jej kompetencje. (...).”

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 645)

- „Pracownik Oferenta (...) wykorzystał brak mojej świadomości w sprawach finansowych, nie wystarczający poziom mojej znajomości języka polskiego, mój wiek, stan zdrowia, zaufanie do systemu Bankowego. (...) Pojęcia nie miałem o różnego rodzaju funduszach inwestycyjnych i Domach Maklerskich. O tym wszystkim wiedziała Pani (...) i wykorzystała moją nieświadomość, zamiast wytłumaczyć wszystko w dodatku zrozumiałym, dostępnym językiem (...). Tym bardziej, że sama na początku naszej współpracy podkreślała, że z racji na mój wiek i stan zdrowia nigdy nie zaproponuje mi ryzykownych produktów finansowych.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 664)

- „Wszystkie zaproponowane produkty przez Oferenta miały być bezpieczne i pewne. Nawet jeśli miałem obawy po przeczytaniu statutu funduszu TRIGON, Oferent dalej zapewniał mnie, że wszystko jest bezpieczne a wymienione poziomy ryzyka, po prostu musiały zostać wymienione bo takie są przepisy.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 445)

- „Przy każdej wizycie w banku powtarzałam (...), nie posiadam wiedzy ani doświadczenia na rynku finansowym, nie mam skłonności do podejmowania ryzyka oraz oczekuję tylko bezpiecznych produktów finansowych, najchętniej lokat.”

(dowód: fragment ankiety konsumentki

- karta 954 - verte)

- „(...) Mając pełne zaufanie do Banku i Bankiera, w przekonaniu, że lokuję moje oszczędności w produkt bankowy, podpisywałem i pisałem, jak kazał, podpowiadał i dyktował.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta

- karta 1266 - verte)

### **Mechanizm gwarancyjny przewidziany w statutach niestandardizowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych reprezentowanych przez Lartiq TFI**

W latach 2015-2018 TFI podejmowało czynności towarzyszące emisji certyfikatów inwestycyjnych niestandardizowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych (w tym Trigon Profit XXII, XXIII, XXIV NS FIZ), w statutach których zapisano, iż gwarant będzie gwarantował - na zasadach określonych w statucie funduszu oraz umowie gwarancyjnej - osiągnięcie określonej w statucie rentowności funduszu (od 5% do 6% w skali roku). Podmiot będący gwarantem pełnił jednocześnie, na podstawie odrębnie zawartej umowy, rolę zarządzającego sekurytyzowanymi przez fundusz wierzytelnościami.

Zabezpieczeniem interesu uczestników funduszy przed brakiem skutecznej windykacji wierzytelności ze strony gwaranta był w pierwszej kolejności mechanizm podporządkowania certyfikatów inwestycyjnych, które zostały objęte przez gwaranta. Gwarant obejmował bowiem w emisji przeprowadzonej przez fundusze certyfikaty inwestycyjne stanowiące ok. 20% wszystkich certyfikatów inwestycyjnych wyemitowanych ogółem przez dany fundusz. Certyfikaty inwestycyjne posiadane przez gwaranta mogą być wykupione dopiero „na końcu” - w pierwszej kolejności wykupione muszą zostać wszystkie certyfikaty pozostałych uczestników.

Gwarant (będąc ówczesnie zarządzającym) zobowiązywał się do zapewnienia wyników funduszu (rentowność na zasadzie osiągnięcia minimalnej stopy zwrotu), umożliwiających wykupy w danych dniach wykupu, w taki sposób, aby każdy z funduszy w określonym dniu wykupu miał wystarczającą ilość aktywów (środków pieniężnych) do przeprowadzenia wykupu co najmniej certyfikatów inwestycyjnych zwykłych (objętych przez uczestników funduszy innych niż gwarant) za kwotę uwzględniającą (tj. powiększoną o) gwarantowaną stopę zwrotu (równą nominalnej cenie nabycia certyfikatów inwestycyjnych zwykłych powiększoną o od 5% do 6% w skali roku w zależności od funduszu).

Postanowienia umów gwarancyjnych zostały odpowiednio odzwierciedlone w postanowieniach statutów poszczególnych funduszy. I tak zgodnie z zapisami statutów, fundusz dokonuje wykupu certyfikatów inwestycyjnych (automatycznie bez odrębnego żądania uczestnika funduszu) w przewidzianych dniach wykupu, po uzyskaniu (pod warunkiem uzyskania) przez fundusz środków pozwalających na wykup certyfikatów inwestycyjnych po cenie emisyjnej certyfikatów inwestycyjnych danej serii powiększonej o gwarantowaną stopę zwrotu naliczaną na dany dzień wykupu.

Zgodnie ze statutem i umową gwarancyjną w przypadku niespełnienia przez gwaranta zobowiązania w powyższym zakresie (tj. uzyskania przez fundusz w określonym terminie środków wystarczających na wykup certyfikatów zwykłych), kierowana jest do gwaranta imienna emisja gwarancyjna na nabycie certyfikatów inwestycyjnych, gdzie cena emisyjna

jest różnicą pomiędzy kwotą faktycznie dostępną na rachunku funduszu na potrzeby wykupu a niezbędną do dokonania wykupu. W przypadku braku skutecznego objęcia przez gwaranta certyfikatów inwestycyjnych w ww. emisji gwarancyjnej, jest on zobowiązany do zapłaty kary umownej (kalkulacja jak w przypadku emisji gwarancyjnej). Zabezpieczeniem kar umownych są zaś certyfikaty inwestycyjne podporządkowane objęte przez gwaranta w ramach wcześniejszej emisji serii B, które objęte są zastawem rejestrowym (Dowód: m.in. opinia prawna z dnia 12 kwietnia 2019 r. prof. dr hab. - karty 210-213).

## **Rzeczywiste ryzyka związane z nabywaniem certyfikatów inwestycyjnych funduszy TP XXII-XXIV NS FIZ**

Szczegółowy opis ryzyk związanych z inwestowaniem w certyfikaty inwestycyjne funduszy TP XXII-XXIV NS FIZ zostały opisane w dokumentach Warunki Emisji. I tak, przykładowo, w Warunkach Emisji CI serii A Trigon Profit XXII NS FIZ (13.12.2016 r.) (dowód: Plik o nazwie: 2016 12 13 TP XXII NS FIZ - WE serii A\_HQ na płycie CD załączonej do pisma Spółki z 8 maja 2019 r - karta 297.) wskazano w opisie ryzyk m.in. następujące okoliczności:

### **Pkt 2.1.8. Ryzyko inwestycyjne oraz wyceny portfeli wierzytelności**

*Podstawowym przedmiotem lokat Funduszu będą wierzytelności Sekurytyzowane, przy czym Fundusz może lokować swoje aktywa w wierzytelności wysokiego ryzyka, w tym wierzytelności przedawnione, niezabezpieczone lub zajęte. (...) Fundusz (...) dąży do zrealizowania celu inwestycyjnego określonego w Statucie, przy czym Fundusz nie gwarantuje osiągnięcia tego celu. Inwestor powinien mieć na uwadze, że Fundusz pomimo dochowania należytej staranności może nie osiągnąć zakładanego zwrotu z realizowanych inwestycji. Podstawowa strategia inwestycyjna Funduszu polega na nabywaniu Sekurytyzowanych Wierzytelności, które charakteryzują się wysokim ryzykiem nie uzyskania świadczeń z nich wynikających.*

**Pkt 2.1.20. Ryzyko związane z Umową Gwarancyjną.** *Fundusz zawrze Umowę Gwarancyjną, która w pewnym stopniu może umożliwić zwiększenie WANCI [tj. wartość aktywów netto funduszu na certyfikat inwestycyjny - dop. Prezes UOKiK] na Dni Wykupów Certyfikatów Inwestycyjnych serii A, przy czym inwestorzy powinni wziąć pod uwagę, że Umowa Gwarancyjna i umowa o zarządzanie portfelem inwestycyjnym funduszu obejmującym Sekurytyzowane Wierzytelności może nie zostać zawarta, albo pomimo zawarcia obu umów, Umowa Gwarancyjna nie będzie gwarantować pewności osiągnięcia przez Fundusz celu inwestycyjnego, a tym samym oczekiwanego wzrostu wartości Certyfikatów Inwestycyjnych. Jeżeli Umowa Gwarancyjna zostanie zawarta, to Fundusz w przypadku niezrealizowania Gwarantowanej Stopy Zwrotu, podejmie kroki mające na celu uruchomienie procesów opisanych w przedmiotowej umowie, przy czym ich wykonanie zależy w głównej mierze od sytuacji finansowej Gwaranta. W przypadku niewypłacalności Gwaranta roszczenia określone Umową Gwarancyjną mogą nie zostać skutecznie wyegzekwowane. Również zaspokojenie roszczeń Funduszu z Certyfikatów Inwestycyjnych serii B i Certyfikatów Inwestycyjnych serii D, które będą stanowiły zabezpieczenie roszczeń Funduszu, z powodu braku możliwości ich zbycia lub spadku ich wartości może okazać się nieskuteczne. Istnieje również dodatkowe ryzyko rozwiązania umowy o zarządzanie portfelem inwestycyjnym Funduszu z Zarządzającym, co może spowodować (poza przypadkami ujętymi w Umowie Gwarancyjnej) wygaśnięcie zobowiązań Zarządzającego związanych z Gwarantowaną Stopą Zwrotu. Inwestorzy powinni brać również pod uwagę, że roszczenia Funduszu z Umowy Gwarancyjnej, w przypadku ich dochodzenia na drodze sądowej, mogą nie zostać wyegzekwowane, co wpłynie na wartość Aktywów Funduszu, a tym*

*samym na wartość Certyfikatów. Z uwagi na powyższe Umowa Gwarancyjna nie gwarantuje pewności osiągnięcia przez Fundusz celu inwestycyjnego, a tym samym oczekiwanego wzrostu wartości Certyfikatów Inwestycyjnych serii A.*

#### **Stanowisko Idea Bank S.A. w zakresie zarzutów Prezesa Urzędu**

Przedsiębiorca w odpowiedzi na zawiadomienie z dnia 30 grudnia 2019 r. o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Idea Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z dnia 17 marca 2020 r. przedstawił stanowisko w sprawie (*dowód: karty 1504-1537*).

Bank podtrzymał swoje wcześniejsze stanowisko dotyczące jego roli w procesie sprzedaży certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit tj. wskazał, że rola Banku sprowadzała się do przekazywania swoim klientom informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych. Bank podkreślił, że działając na zlecenie podmiotu uczestniczącego w procesie dystrybucji certyfikatów inwestycyjnych zgodził się umożliwiać kontakt pomiędzy oferującym a klientami potencjalnie zainteresowanymi nabyciem certyfikatów inwestycyjnych (i którym dom maklerski działający na rzecz Trigon TFI mógłby następnie przedstawić warunki emisji certyfikatów inwestycyjnych) - był to tzw. proces leadowania. W ocenie Spółki przekazując zainteresowanym osobom podstawowe informacje o możliwości nabycia certyfikatów Bank nie wypełniał przesłanek „oferowania instrumentów finansowych” wynikających z art. 72 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi w brzmieniu obowiązującym do 21 kwietnia 2018 r.

Bank twierdzi, że klienci, którzy na podstawie rozmów z pracownikami wyrazili zainteresowanie nabyciem certyfikatów, otrzymywali następnie szersze informacje i pełną dokumentację potrzebną do nabycia certyfikatów od Domu Maklerskiego. Podkreśla, że to dom maklerski posiadał status podmiotu oferującego certyfikaty inwestycyjne i, co za tym idzie, na Domu Maklerskim ciążyły przewidziane prawem obowiązki związane z oferowaniem instrumentów finansowych.

Spółka przyznała, że dokumentacja dotycząca nabycia certyfikatów mogła być wypełniana z udziałem i przy pomocy pracownika Banku, z zastrzeżeniem, że była to forma obsługi akceptowana przez klientów, którzy oczekują pomocy od doradców, czy wręcz wyręczenia w wypełnieniu tego typu formularzy. Dokumenty mogły być przekazywane przez klienta bezpośrednio do Domu Maklerskiego lub za pośrednictwem Banku.

W ocenie Idea Banku Prezes Urzędu błędnie ustalił definicję przeciętnego konsumenta. Spółka w swoim stanowisku podkreśla, że w przypadku produktów będących przedmiotem niniejszego postępowania dla potencjalnego konsumenta, który angażuje posiadane środki pieniężne, należy przyjąć wyższy stopień poziomu uwagi konsumenta. Z argumentów Spółki wynika, że sam fakt posiadania przez konsumenta kwoty wystarczającej na zakup certyfikatu inwestycyjnego (tj. 190 000 zł) powinien świadczyć o tym, że mamy do czynienia z konsumentem bardziej niż przeciętnie zorientowanym, gdyż na odłożenie tak znacznej sumy stać zwykle osoby lepiej wykształcone, doświadczone zawodowo, przykładające większość dbałość do tego, w co inwestują środki oraz świadome, że potencjalnie większy zysk zwykle wiąże się z większym ryzykiem. Konstrukcja certyfikatów inwestycyjnych, w ocenie Banku, nie powinna być dla takich konsumentów skomplikowana.

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej Bank wskazał, że pracownicy Banku przekazywali klientom różne informacje, a Prezes Urzędu powołuje się na pojedyncze, wyrwane z kontekstu stwierdzenia pracowników. Ponadto Bank

podtrzymuje, że nie stosował jednolitego przekazu kierowanego do konsumentów dotyczącego certyfikatów Trigon Profit.

Spółka podkreśla, że informacja o minimalnej stopie zwrotu była zgodna z prawdą, ponieważ stopa zwrotu była faktycznie gwarantowana przez Gwaranta - co zostało wpisane do warunków emisji certyfikatów. Zdaniem Banku używanie przez pracowników Banku zwrotów „bezpieczna” inwestycja nie oznaczało, że wyeliminowane zostało całkowicie ryzyko strat klientów.

Idea Bank zarzuca Prezesowi UOKiK, że opiera się on na indywidualnych rozmowach, spotkaniach z klientami, które należy poddać poszczególniej weryfikacji. Zdaniem Banku skargi dotyczące porównywania bezpieczeństwa certyfikatów inwestycyjnych do lokaty bankowej nie mogą stanowić wiarygodnego materiału dowodowego, gdyż zawierają jedynie twierdzenia skarżących. Porównanie z depozytem dotyczyło rentowności, poziomu potencjalnego zysku, a nie bezpieczeństwa inwestycji. Bank twierdzi, że klient doskonale wiedział, że mowa jest o innym produkcie niż lokata, co było podkreślane przez pracowników Banku, wskazujących na istnienie kilku różnych podmiotów zaangażowanych w produkt - towarzystwo inwestycyjne, NS FIZ, gwarant, bank depozytariusz. W ocenie Banku rozsądny i uważny konsument powinien zdać sobie sprawę, że ma do czynienia z produktem innym od lokaty bankowej, cechujących się innym poziomem bezpieczeństwa.

Spółka wskazała, że organ ochrony konsumentów nieprawidłowo i dowolnie uznał, że klient nie był informowany o ryzykach związanych z certyfikatami. Bank powołuje się na wiadomość e-mail od Domu Maklerskiego, którą otrzymywał każdy klient przed zainwestowaniem w certyfikaty, w której wskazano, m.in. że: „Inwestor zobowiązany jest zapoznać się ze Statutem Funduszu oraz Warunkami Emisji, które stanowią prawnie wiążące dokumenty niniejszej oferty”.

Ponadto Idea Bank wskazuje, że *„jedynie umożliwił skontaktowanie się klientów z podmiotem dystrybuującym certyfikaty, nie miał natomiast obowiązku (ani narzędzi) do badania, na ile skuteczna jest umowa zawarta z Gwarantem, a także, że podmiot ten ma cechy pozwalające mu na bycie takim podmiotem”*.

Bank nie zgadza się również z zarzutem missellingu. Zdaniem Banku w związku z tym, że Bank nie proponował konsumentom nabycia certyfikatów inwestycyjnych, nie miał również obowiązku badania potrzeb konsumentów w tym zakresie. Rolą pracowników Banku było jedynie upewnienie się, że ankieta MIFID przesyłana konsumentom przez Dom Maklerski, zostanie podpisana i przekazana do PDM. Co więcej Bank wskazuje, że nieprawidłowe jest stanowisko Prezesa Urzędu, który ocenę czy certyfikaty były niedopasowane do potrzeb konsumentów opiera tylko na jednej okoliczności - rodzaju produktu jaki uprzednio konsument posiadał w Banku. W ocenie Banku ocena potrzeb powinna być dokonywana w momencie nabywania certyfikatów z uwagi na możliwość zmiany potrzeb konsumenta na przestrzeni czasu.

Spółka podkreśla, w odniesieniu do dokumentu Analiza Finansów Osobistych, że brak jest podstaw, żeby stwierdzić w jakiej grupie (konserwatywnej, umiarkowanej czy dynamicznej) znalazłyby się certyfikaty inwestycyjne, jakie założenie pozwalałoby na stworzenie takiej grupy i poprzez odpowiedzi na jakie pytania klienci byłiby do niej kierowani.

W ocenie Banku czynności oceniane przez Prezesa UOKiK nie mogą być zakwalifikowane jako praktyka wskazana w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik. Bank twierdzi, że nie można mówić o „proponowaniu” nabycia usług finansowych w przypadku przedstawiania

konsumentom wstępnych informacji wskazujących na możliwości nabycia określonej usługi finansowej, które stanowiły wstępną zachętę do ewentualnego zainteresowania się przez klienta tą usługą finansową. Zdaniem Banku argumenty przedstawione przez Prezesa Urzędu są bezprzedmiotowe, ponieważ pozostają bez związku z praktyką, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik. Nie jest usługą finansową certyfikat inwestycyjny NS FIZ, który jest papierem wartościowym, instrumentem finansowym. Instrument finansowy nie jest usługą finansową ale może być przedmiotem takiej usługi.

Na koniec Bank podkreślił, że jego pracownicy działali w zaufaniu do Trigon TFI, rzetelności i prawdziwości przekazanych przez niego informacji. W ocenie Banku informacje i materiały przekazywane konsumentom powinny zostać ocenione również przez pryzmat tego, że ich autorem nie był Bank, lecz Trigon TFI. Wobec powyższego to towarzystwo powinno odpowiadać za to, że ewentualnie konsumenci mogli zostać wprowadzeni w błąd poprzez przekazanie im tych informacji.

W wyniku analizy całości stanowiska Banku złożonego w odpowiedzi na wszczęcie postępowania, Prezes Urzędu stwierdził, że nie znajduje ono uzasadnienia w stanie faktycznym oraz zakresie prowadzonego postępowania. Prezes Urzędu nie podziela zaprezentowanego stanowiska Spółki i do poszczególnych zagadnień i okoliczności odniesie się w dalszej części uzasadnienia w kontekście przedstawionych ustaleń stanu faktycznego.

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

#### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 okolicznościach<sup>8</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, 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 publicznego<sup>9</sup>. 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. Odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Idea Bank. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że informacja o możliwości

<sup>8</sup> Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

<sup>9</sup> Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

nabycia certyfikatów inwestycyjnych mogła być skierowana do wszystkich klientów Idea Banku, którzy posiadali wystarczającą ilość środków finansowych. Spółka prowadziła działalność związaną z proponowaniem nabycia certyfikatów inwestycyjnych na terenie całego kraju - w oddziałach swojego Banku oraz telefonicznie. Informacja o możliwości nabycia była przekazywana konsumentom bez względu na wiek czy na doświadczenie inwestycyjne.

Informacje kierowane do konsumentów przez pracowników Idea Bank w zakresie możliwości inwestycji związanej z daną emisją certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit trafiały do konsumentów na etapie przed formalnym przedstawieniem przez Dom Maklerski indywidualnej propozycji nabycia. Na tym etapie nie było ograniczeń formalnych co do liczby konsumentów, których informowano o możliwości ww. inwestycji i których zachęcano do wyrażenia zainteresowania inwestycją. Dopiero wyrażenie zainteresowania inwestycją skutkowało przedstawieniem określonej liczbie osób w danej emisji indywidualnej propozycji nabycia wraz z warunkami emisji. Dlatego też praktykami Idea Bank zakwestionowanymi w niniejszej decyzji mógł zostać dotknięty potencjalnie każdy konsument będący klientem Idea Bank, którego zasoby finansowe były wystarczające do stania się uczestnikiem funduszu. Niezależnie jednak od tego należy zwrócić uwagę, iż w każdym z funduszy wymienionych w sentencji decyzji mogły być przeprowadzone odrębne emisje (skierowane do inwestorów detalicznych) w liczbie większej niż jedna, a potencjalnie Idea Bank mógł uczestniczyć również w emisji certyfikatów kolejnych funduszy Trigon Profit NS FIZ. Należy podkreślić, że każda z emisji kierowana jest do nieokreślonego (choć ograniczonego ilościowo) kręgu podmiotów, stąd potencjalnie każdy konsument mógł zostać narażony na praktyki Banku opisane w niniejszej decyzji.

Działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 tej ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności m.in.: nieuczciwe praktyki rynkowe 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. W myśl art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- A. kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- B. zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,



C. zachowania te godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

#### A. Idea Bank 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 (t.j. 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.

Idea Bank S.A. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026052. 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). Głównym przedmiotem działalności Spółki jest działalność bankowa. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik.

Ponadto należy przyjąć, że działalność bankowa jest szczególnym rodzajem działalności gospodarczej, polegającej na wykonywaniu przez banki czynności określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm.; dalej: **prawo bankowe** lub **pr. bank.**). Zgodnie ze stanowiskiem wyrażonym w doktrynie „*Banki to instytucje, których głównym przedmiotem działalności są usługi o charakterze depozytowo-kredytowym (mieszczące się w zakresie typowej, rdzennie bankowej działalności), za pośrednictwem których dokonuje się alokacja środków finansowych w gospodarce. Z jednej strony banki przyjmują na przechowanie środki pieniężne od klientów, dysponując czasowo wolnymi środkami finansowymi (tzw. bierne operacje bankowe, które składają się na działalność depozytową banku), z drugiej zaś strony udostępniają te środki klientom poszukującym kapitału (kredytu) ze względu na czasowy niedobór środków własnych (tzw. czynne operacje bankowe, które składają się na działalność kredytową banku).*

*Zgodnie z powszechnie formułowanym w piśmiennictwie poglądem banki stanowią przedsiębiorstwa o szczególnym przedmiocie działalności, a prawna samodzielność banku jako przedsiębiorcy oznacza, że działa on jako pełnoprawny uczestnik obrotu, uprawniony do nabywania praw i zaciągania zobowiązań we własnym imieniu i na własny rachunek (co wynika z art. 5 ust. 4 pr. bank.). (...)*

*Specyfika działalności bankowej, wynikająca z definicji legalnej banku (art. 2 pr. bank.), wyrażająca się w obciążeniu ryzykiem środków powierzonych pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym, przesądza także o tym, że **bank należałoby traktować jako instytucję zaufania publicznego**. Świadczy o tym wiele rozwiązań prawnych, wśród których trzeba wskazać m.in.: unormowanie zasad prowadzenia działalności bankowej; określenie przesłanek, od których spełnienia uzależnione jest utworzenie i podjęcie działalności przez banki; publicznoprawną ingerencję w ogólne zasady prawa cywilnego i handlowego prowadzącą do powstania szczególnych reguł działania banków w sferze obrotu akcjami banków (art. 25o, 25p, 25r, 25s i 28 pr. bank.) oraz reguł ich gospodarki finansowej (rozdział 10 pr. bank.) i zrzeszania się (rozdział 9 pr. bank.); szczególne uprawnienia i obowiązki, których co do zasady nie mają inni przedsiębiorcy, służące ochronie interesów klientów*

banku oraz zabezpieczeniu interesów banku; określenie przepisami ustawowymi celu i zasad funkcjonowania nadzoru nad działalnością banków i przekazanie organom nadzoru funkcji z zakresu władztwa publicznego; szczególną ochronę deponentów, czemu służą publicznoprawne regulacje w zakresie obowiązkowego systemu gwarantowania depozytów przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny oraz ustalone przez Komisję Nadzoru Finansowego (wiążące dla banków) normy płynności i inne normy dopuszczalnego ryzyka w działalności banków. Wszystko to powoduje, że bank nie może być traktowany tylko - jak ma to miejsce w naukach ekonomicznych - jako „przedsiębiorstwo usługowe”, które dąży przede wszystkim do maksymalizacji zysku. Istotą działalności banku, obok zarządzania przepływami strumieni pieniężnych, stanowi zarządzanie ryzykiem, na które narażone są gromadzone przez niego środki pieniężne, dlatego też bank w pierwszej kolejności musi dążyć do minimalizacji ryzyka, a dopiero w następnej - do maksymalizacji zysku, co jest zgodne z najnowszymi trendami w zakresie regulacji rynku finansowego.

Z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości UE wynika, że działalność depozytową należy rozumieć bardzo szeroko, gdyż może być ona wykonywana nie tylko za pomocą instrumentów finansowych posiadających immanentną (wrodzoną) cechę zwrotności, ale również za pomocą instrumentów finansowych nieposiadających takiej cechy, których zwrotny charakter wynika z postanowień umownych<sup>10</sup>.

Z powyższego opracowania wynika, że banki jako przedsiębiorcy pełnią szczególną rolę w obrocie gospodarczym. Działają one nie tylko na własny rachunek, ale dodatkowo muszą wypełniać powierzone im zadania w zakresie ochrony środków pieniężnych m.in. najstarszych uczestników rynku, którymi są konsumenci. Pozycja, którą zajmują banki w obrocie gospodarczym, a więc zarządzanie oszczędnościami m.in. konsumentów wymaga od nich dbania o transparentność działania. Stosowane procedury np. inwestycyjne, rzetelność przekazywanych informacji i ich stałość w całym procesie realizacji umowy muszą być jasne, zrozumiałe dla osób, do których są one kierowane. Konsumenci powinni mieć pewność, że wszelkie otrzymanywane informacje są pewne, niezmiennie i umożliwiają podjęcie racjonalnych decyzji. A więc, że produkty oferowane konsumentom Bank przygotuje w sposób odpowiedni do ich oczekiwań dotyczących ochrony posiadanych przez nich oszczędności.

Mając powyższe na uwadze należy uznać, że Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów 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. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 czynnikiem obiektywnym, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Za zachowania przedsiębiorcy, które w szczególności naruszają

<sup>10</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Lex 2013.

zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca uznał 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 (art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik).

W ocenie Prezesa Urzędu Spółka swoim zachowaniem dopuściła się stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w przepisach ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070,- dalej: upnpr) oraz naruszyła zakaz tzw. missellingu usług finansowych (art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik).

### **Nieuczciwe praktyki rynkowe**

W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej. Zakaz ich stosowania wynika z treści art. 3 upnpr, zgodnie z którym „zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych”.

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 cywilnoprawnych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

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. Zgodnie z art. 4 ust. 2 zdanie drugie upnpr wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 upnpr. Ustawodawca dokonał konkretyzacji ogólnego zakazu nieuczciwych praktyk rynkowych 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 rynkowe<sup>11</sup>.

W literaturze 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

<sup>11</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt: VI ACa 567/14.

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

Treść art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Zgodnie z art. 5 ust. 3 pkt 2 upnpr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć cech produktu, m. in. ryzyka i korzyści związanych z produktem.

Jak wskazuje się w doktrynie, „na skutek nieuczciwych zachowań przedsiębiorcy konsument podejmuje decyzję, której nie podjąłby, gdyby przedsiębiorca nie dopuścił się w stosunku do niego nieuczciwej praktyki. Wpływ na decyzję konsumenta mogą mieć zarówno działania przedsiębiorcy (np. przedstawienie nieprawdziwych lub mylących informacji), jak i zaniechania (zatajenie przed konsumentem określonych informacji, które powinien on uzyskać, aby dokonać świadomego wyboru określonego produktu).”<sup>12</sup>. Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd oddziałują na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do zniekształcenia jego decyzji rynkowych. Kwalifikacja praktyki, jako wprowadzającej w błąd, opiera się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało prawo konsumenta do podjęcia w pełni świadomego wyboru rynkowego. *Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy zatem 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 lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe*<sup>13</sup>.

### **Model przeciętnego konsumenta**

Zarzucona Spółce praktyka określona w punkcie I. 1. sentencji niniejszej decyzji podlega ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta.

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. (...) Na gruncie upnpr należy zatem stosować metodę normatywną oceny wprowadzenia w błąd polegającą na ocenie przez sędziego *in abstracto* na podstawie doświadczenia życiowego w oparciu o zobiektywizowany model przeciętnego konsumenta, który jest dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. (Szerzej zob. Z. Okoń, Reklama jako

<sup>12</sup> A. Wędrychowska-Karpińska, A. Wiercińska -Krużewska [w:] *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, (red. A. Stawicki, E. Stawicki), s. 690.

<sup>13</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r. VI ACa 694/10.

czyn nieuczciwej konkurencji, w: *Prawo reklamy i promocji*, pod. red. E. Traple, Warszawa 2007, s. 677 i n.). 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<sup>14</sup>.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr, 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: TSUE, 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<sup>15</sup>.

W niniejszej sprawie formułując model przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę skomplikowany charakter produktu, jakim są certyfikaty inwestycyjne niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz na okoliczność, że nie występują one w standardowej ofercie banków. Zdaniem Prezesa UOKiK w ocenianej praktyce mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi np. w dotychczas posiadanych w banku produktach lub produktach będących w standardowej ofercie banku, jednakże nie posiadającymi wiedzy na temat bardziej skomplikowanych produktów inwestycyjnych, w tym certyfikatów inwestycyjnych niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych. Ten deficyt wiedzy, w ocenie organu ochrony konsumentów, winien zostać zrównoważony przez informacje przekazywane konsumentom przez Przedsiębiorcę. Tymczasem pracownicy Idea Banku podkreślali bezpieczeństwo inwestycji oraz gwarancję kapitału i zysku. Gdy w korespondencji pojawiało się słowo „gwarantowany” zysk to pracownicy nie wyjaśniali, że należy to rozumieć jako rodzaj zabezpieczenia stosownie do postanowień umowy

<sup>14</sup> Arkadiusz Michalak, *Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym*, Warszawa 2008, s. 78.

<sup>15</sup> Por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

gwarancyjnej zwartej z podmiotem prywatnym, nie dający jednak pewności uzyskania zysku lub zwrotu kapitału.

W ocenie Prezesa Urzędu konsumentów, którzy wypowiedzieli się w ankietach oraz przekazali do Urzędu skargi wskazując, że Idea Bank podczas prezentowania informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit wprowadził ich w błąd w zakresie ryzyka poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o przyjętych dla ww. produktów inwestycyjnych mechanizmach gwarancyjnych, nie odpowiadają profilowi typowego inwestora nabywającego certyfikaty inwestycyjne NS FIZ. Zdaniem Prezesa UOKiK przeciętny konsument posiadający w Idea Banku produkty finansowe takie jak: lokaty terminowe, lokaty strukturyzowane czy ubezpieczenie na życie z UFK nie odpowiada profilowi typowego inwestora, który posiada stosowną wiedzę, doświadczenie, a co za tym idzie świadomość ryzyka obciążającego inwestycję w certyfikaty inwestycyjne NS FIZ. Pracownicy Banku zachęcali do nabycia certyfikatów inwestycyjnych konsumentów, którzy wielokrotnie nie powinni być grupą docelową takich działań. Wspomniane produkty inwestycyjne znacząco różnią się poziomem ryzyka utraty kapitału i powinny być przeznaczone dla klientów mających doświadczenie inwestycyjne i wiedzę oraz takich, którzy akceptują ryzyko utraty zainwestowanych środków przez wzgląd na potencjalnie wyższy zysk z inwestycji.

Pracownicy Spółki przedstawiali konsumentom przede wszystkim zalety inwestycji w certyfikaty, w szczególności akcentując gwarancję zysku czy kapitału i bezpieczeństwo produktu, niejednokrotnie nie informując ich o czynnikach ryzyka związanych z taką inwestycją. Wielokrotnie dopuszczali się również przekazywania nieprawdziwych informacji związanych z ryzykiem oraz warunkami mechanizmów gwarancyjnych. Ponadto wskazywali na płynność instrumentu finansowego, proponowali zakończenie innych inwestycji w celu nabycia certyfikatów, częstokroć porównując takie inwestycje do lokat bankowych i przedstawiając je jako lepsze alternatywy dla takich lokat (dające korzystniejsze oprocentowanie ułokowanych środków).

Z materiału dowodowego wynika, że jedynym kryterium była liczba posiadanych przez konsumenta środków finansowych. Nie brano pod uwagę ani wieku, ani doświadczenia inwestycyjnego konsumenta. Inwestycja w certyfikaty inwestycyjne była proponowana również osobom, które posiadały w Banku jedynie lokatę terminową lub nie miały żadnego produktu.

Należy podkreślić, iż nabycie certyfikatu inwestycyjnego w cenie 190 000 zł nie musi wiązać się automatycznie z majątnością i wiedzą związaną z inwestycjami finansowymi. Niejednokrotnie osoby, które nabyły certyfikaty inwestycyjne byli to konsumenci w starszym wieku, którym oszczędzony kapitał miał zagwarantować bezpieczeństwo finansowe po przejściu na emeryturę. W szczególności takim przypadku informacje o tak skomplikowanym instrumencie finansowym powinny być przedstawiane rzetelnie, z uwzględnieniem indywidualnych możliwości poznawczych konsumentów wynikających z wieku, wykształcenia i doświadczenia związanego z inwestowaniem.

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes Urzędu ustalił, że liczną grupę stanowili konsumenci, którzy byli zainteresowani ulokowaniem swoich oszczędności jedynie w produkty finansowe dające gwarancję braku ryzyka utraty kapitału (np. lokata terminowa), nie mieli doświadczenia inwestycyjnego (w tym związanego funduszami inwestycyjnymi) oraz odpowiedniej wiedzy, by podjąć świadomą decyzję o nabyciu certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ. Należy podkreślić, że certyfikaty

inwestycyjne Niestandaryzowanych Sekurytyzacyjnych Funduszy Inwestycyjnych Zamkniętych to produkty wyjątkowo złożone i skomplikowane.

Należy również dodać, że to Bank, za pośrednictwem którego konsumenci dowiadywali się o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych, jest instytucją zaufania publicznego. Konsumenci w swoich skargach powoływali się na zaufanie do Banku, jak i do poszczególnych pracowników, którzy nierzadko znali swoich klientów od wielu lat. Mieli również świadomość, jakie jest doświadczenie ich klientów oraz ich potrzeby inwestycyjne.

Co więcej konsumenci często nie mieli świadomości, że prezentowany im produkt nie znajduje się bezpośrednio w ofercie Idea Banku. W skargach konsumenci niejednokrotnie podkreślają, że myśleli, że certyfikaty inwestycyjne nabywają od Banku i orientowali się gdy otrzymywali dokumenty z Domu Maklerskiego. Niektóre osoby dowiedziały się o tym fakcie dopiero wówczas, gdy wykupy certyfikatów przestały być realizowane w terminie.

Taka sytuacja również mogła wpłynąć na proces myślowy przy podejmowaniu decyzji przez konsumenta, gdyż bank jest instytucją, która jest zobowiązana do udzielenia pełnych informacji o sprzedawanej produkcie, a także co do zasady produkty bankowe są objęte gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Konsumenci nie mający doświadczenia inwestycyjnego słysząc o gwarancji przy nabywaniu certyfikatów inwestycyjnych mogli powiązać ten mechanizm bezpieczeństwa z BFG. Powyższe sugerowali również niektórzy pracownicy Banku Lion's a Banku.

Wśród konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne Trigon Profit były także osoby, które wcześniej posiadały w Banku np. umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym lub lokaty ustrukturyzowane. Jednakże nie oznacza to automatycznie, że ich świadomość w zakresie ryzyk finansowych związanych z produktami inwestycyjnymi jest dużo wyższa (jeżeli w ogóle istnieje), niż tych, którzy takich produktów wcześniej nie posiadali. Lokaty strukturyzowane oraz ubezpieczenie na życie z UFK to zupełnie odmienne od certyfikatów inwestycyjnych produkty inwestycyjne, zarówno w zakresie swojej złożoności, ochrony zainwestowanego kapitału, charakterystycznych cech czy potencjalnego ryzyka. Trudno więc uznać, że skoro ci klienci pewne doświadczenie związane z produktami inwestycyjnymi posiadali, to automatycznie więc mieli również świadomość ryzyk związanych z nabyciem certyfikatów inwestycyjnych NS FIZ.

Zdaniem Prezesa UOKiK, większe doświadczenie i wiedza związana z inwestowaniem pewnej grupy konsumentów - przy założeniu, że posiadanie takich instrumentów finansowych było wynikiem własnego doświadczenia i wiedzy, a nie jedynie propozycji pracowników Banku, którzy powinni niejako opiekować się portfelem klienta - nie ma większego znaczenia przy ocenie praktyk stosowanych przez Idea Bank, gdyż informacje przekazywane konsumentom przez pracowników Banku były niepełne lub nieprawdziwe.

Informacje przekazywane przez doradców Idea Banku koncentrowały się na przekonaniu klienta do nabycia certyfikatów inwestycyjnych poprzez przedstawianie jedynie zalet produktu, pomijanie informacji o ryzyku, a nawet wprowadzaniu w błąd co do mechanizmów gwarancyjnych. Zasadniczo, konsument w niniejszej sprawie, to konsument, który na podstawie informacji przekazywanych mu przez doradcę Banku podejmował decyzję dotyczącą nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit NS FIZ.

*„Rozwój wolnego rynku stworzył konsumentom niemalże nieograniczone możliwości zaspokajania swoich potrzeb, spełnienia oczekiwań - uzyskiwania całkowitej satysfakcji z nabywanych dóbr i usług. Mechanizmy wolnorynkowe doprowadziły do sytuacji, w której*

przeciętna osoba - konsument nie potrafi odnaleźć się w "wielkim świecie" regulacji prawnych. Atakuje się konsumenta niezwykle szeroką paletą towarów, usług, przy jednoczesnym utrzymywaniu jego pozycji jako słabszej strony kontraktu. Dodatkowo masowa produkcja usług, w tym usług bankowych, doprowadziła do standaryzacji warunków umownych"<sup>16</sup>.

*„Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznanymi mechanizmami rynkowymi, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego "doinformowanie". Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych. Banki często nazywane są instytucjami zaufania publicznego. Przejawem tego, oprócz innych obowiązków nakładanych na banki, jest publicznoprawny obowiązek informacyjny, wskazany w rozdziale 8 pr. bank"<sup>17</sup>.*

Reasumując, w niniejszej sprawie konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy zatem stworzyć w oparciu o odwołanie się do profilu konsumenta, któremu doradcy klienta Idea Banku prezentowali informację o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ. Jak wcześniej wskazano nabywcą ww. certyfikatów mógł być potencjalnie każdy klient bez względu na wiek i doświadczenie inwestycyjne, który miał zgromadzoną wystarczającą ilość środków finansowych. Konsument posiadał zaufanie do Idea Banku jako instytucji zaufania publicznego oraz do pracowników Banku, którzy jako profesjonalści powinni przekazać klientowi prawdziwą i pełną informację dotyczącą proponowanego produktu oraz doradzić zakup danego produktu inwestycyjnego, który będzie odpowiadał oczekiwaniom lub celom inwestycyjnym konsumenta oraz będzie dostosowany do jego wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego.

Powierzając swoje oszczędności bankowi jako instytucji zaufania publicznego konsument ma usprawiedliwione podstawy aby oczekiwać, że pracownik banku przekaze prawdziwe, niewprowadzające w błąd informacje o danym produkcie, które pozwolą mu na podjęcie najlepszej decyzji, odpowiedniej dla jego celów inwestycyjnych i potrzeb.

*„Od instytucji finansowej, jako instytucji zaufania publicznego inwestor, a w szczególności klient detaliczny oczekuje obiektywizmu, należytej staranności oraz rzetelności w zakresie formułowania przekazu informacyjnego w odniesieniu do usług produktów finansowych znajdujących się w ofercie danej instytucji finansowej. Klient o tego rodzaju statusie, nie posiada bowiem w szeregu przypadkach, specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pozwoliłyby mu na orientację co do pełnej charakterystyki danego instrumentu finansowego czy też dokonanie oceny instrumentu pod kątem odpowiedniości instrumentu w stosunku do planowanych działań inwestycyjnych. Z tych względów, przy podejmowaniu przez klienta decyzji o nabyciu lub zbyciu instrumentu finansowego niejednokrotnie rozstrzygające są*

<sup>16</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, monografia, ABC, 2011, Lex.

<sup>17</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Warszawa 2009, s. 24.



*informacje od instytucji finansowej. Istotna przy tym jest nie tylko szeroko rozumiana staranność i rzetelność w podejmowaniu czynności na rzecz inwestora, ale również taki sposób zachowania instytucji, który pozwala inwestorowi na dostateczne rozróżnienie otrzymywanych wiadomości na informacje przekazywane w celu reklamy lub promocji, informacje ograniczone do faktów i liczb oraz rekomendacje sugerujące określone zachowania inwestycyjne. Jest to szczególnie istotne w ostatniej sytuacji, gdyż klient ma prawo zakładać, że sugerowanie przez instytucję finansową określonych zachowań inwestycyjnych w stosunku do danego instrumentu finansowego następuje w wyniku działań w najlepiej pojętym interesie klienta, przy uwzględnieniu jego indywidualnej sytuacji i potrzeb”<sup>18</sup>.*

Instytucje finansowe są zwykle obdarzane przez konsumentów dużym zaufaniem w zakresie przekazywanych przez nie informacji. Konsumenty zakładają, że osoby zatrudnione w banku posiadają większą wiedzę w zakresie sprzedawanego produktu niż oni sami oraz mają podstawy, by wierzyć, iż pracownicy są zobowiązani do proponowania produktów, które są zgodne z oczekiwaniami klientów. Zaufanie to ma szczególne znaczenie w usłudze private banking świadczonej przez Lion's Bank. Pracownicy Banku w wielu przypadkach znają doskonale sytuację finansową, zawodową, a nawet prywatną swoich klientów. Spotkania odbywają się nierzadko poza placówkami Banku np. w miejscu pracy klienta lub w domu.

Należy w tym miejscu wskazać, że *analizując model przeciętnego konsumenta należy zwrócić uwagę także na następujące przesłanki:*

- *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. Z tego założenia nie wynika, że konsumenci powinni samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy - informacji dotyczących przedsiębiorcy lub cech produktu. Ciężar przekazania informacji o produkcie spoczywa na przedsiębiorcy, który występując na rynku w roli profesjonalisty powinien zadbać o to, żeby jego klient*

<sup>18</sup> Stanowisko UKNF w sprawie świadczenia przez firmy inwestycyjne usług doradztwa inwestycyjnego z 27.03.2012 r.  
[https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf\\_83772\\_Swiadczenie\\_przez\\_firmy\\_%20inwestycyjne\\_uslug\\_doradztwa\\_inwestycyjnego\\_29884.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_83772_Swiadczenie_przez_firmy_%20inwestycyjne_uslug_doradztwa_inwestycyjnego_29884.pdf) dostęp: 1.06.2020 r.

uzyskał pełną informację pozwalającą na podjęcie świadomej decyzji. Z tego powodu prawo do informacji uznawane jest za fundament ochrony konsumenta w Unii Europejskiej.<sup>19</sup>

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 certyfikatów inwestycyjnych NS FIZ. 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 certyfikatów inwestycyjnych 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. W sytuacji, w której Bank kierował informację o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych do konsumentów, których wiedza i doświadczenie inwestycyjne było niewielkie bądź żadne, a więc nie mogli oni zrozumieć ryzyk związanych z inwestowaniem w przedmiotowe produkty, a tym samym podjąć świadomej decyzji o zakupie, należało przyjąć wyżej opisany model przeciętnego konsumenta.

#### Ad I.1.

Odnosząc się do pierwszego zarzutu Prezes Urzędu wskazuje, że w trakcie postępowania ustalono, że w toku przekazywania informacji dotyczących możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte reprezentowane przez Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, Bank informował o cechach produktu w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych instrumentów finansowych poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o przyjętych dla ww. produktów inwestycyjnych mechanizmach gwarancyjnych mających stanowić zabezpieczenie osiągnięcia minimalnego zwrotu z zainwestowanego kapitału, sugerujących, iż mechanizmy te dają pewność osiągnięcia założonego celu inwestycyjnego.

W wyniku przeprowadzonej analizy materiałów przekazanych przez Idea Bank, informacji oraz dokumentów pochodzących od konsumentów (ze skarg konsumentów oraz ankiet UOKiK, które wpłynęły wraz z załączonymi dokumentami oraz korespondencją), Prezes UOKiK ustalił, że Bank rozpowszechniał nieprawdziwe informacje ustnie w trakcie wizyt konsumenta w placówce banku, podczas spotkań pracowników Banku z klientami poza placówkami banku, w trakcie rozmów telefonicznych oraz drogą elektroniczną w formie korespondencji mailowej.

O nieprawidłowościach mogą świadczyć m.in. przykładowe wiadomości e-mail kierowane przez pracowników Lion's Banku do konsumentów zacytowane poniżej oraz wskazane w części decyzji opisującej stan faktyczny [pisownia oryginalna]:

<sup>19</sup> A. Kin, *Przeciętny konsument: pojęcie i znaczenie dla ochrony konsumenta*, Rynek - Społeczeństwo - Kultura, 2012, nr 3, s. 22.

*(dowód: fragment e-maila z dnia 13.12.2016 r. o tytule „RE Aktualności” przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 9.07.2019 r. - karta 318)*

*(dowód: fragment e-maila z 13.12.2016 r. skierowanego przez pracownika Banku do konsumenta - plik o nazwie: „Lion's Bank2 (2).msg” z płyty CD załączonej do pisma Spółki z 2.07.2019 r. -karta 304)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 13.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 21.05.2019 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - karta 268)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 13.12.2016 r. o tytule: „RE oferta Lion's Bank” przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 26.06.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku - karta 292)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 29.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 21.05.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku - karta 267)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 9.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 2.07.2019 r. - skierowanego do konsumentki przez pracownika Banku, plik o nazwie „FW Wierzytelności Lion's Bank.msg” - karta 302)*

*(dowód: fragment e-maila z dnia 9.12.2016 r. przekazanego przez Bank na płycie CD załączonej do odpowiedzi na wezwanie z dnia 7.08.2019 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku; nazwa pliku: RE Lion's Bank - umowa z Gwarancją Kapitału i 5% Gwarancją Zysku (10) - karta 349)*

- „(..) Jest to pierwszy FIZ wierzytelnościowy ze statutową gwarancją zysku min. 5% rocznie oraz gwarancją kapitału - chroniąca nawet w przypadku upadku.”

*(dowód: fragment e-maila o tytule „FIZ z gwarancją zysku oraz kapitału” z 8.12.2016 r. - skierowanego do konsumenta przez pracownika Banku - wiadomość przekazana wraz z ankietą z 13.05.2019 r. - karta 809)*

Ponadto konsumenci w skargach oraz ankietach zamieszczali następujące informacje [pisownia oryginalna]:

- „Nie było mowy o żadnym ryzyku inaczej byśmy się nie zgodzili na takie propozycje. Miała to być lepsza oferta od lokat na których również nic nie można stracić bo są zabezpieczenia”  
*(dowód: fragment ankiety skargi konsumenta - karta 100)*

- „Bankier wprowadził mnie w błąd przyrównując inwestycję do lokaty bankowej z wielopoziomowym zabezpieczeniem w postaci: samego Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego, który jak twierdził nie może nie wypłacić środków swoim uczestnikom jak również gwarancji przez podmiot związany z rynkiem wierzytelności oraz jego akcjonariuszy.

Zostałem poinformowany, że zakup certyfikatów jest inwestycją bardzo bezpieczną z gwarancją kapitału jak na lokacie, minimalnego zysku oraz regularnych wypłat.”  
(dowód: fragment skargi konsumenta z dnia 14.02.2019 r. - karta 81)

- „Byłam zapewniana, że produkt jest tak samo bezpieczny jak lokaty a tylko lepiej oprocentowany. Bankier wręcz podkreślał bezpieczeństwo tej unikalnej formy lokaty.”  
(dowód: fragment ankiety konsumentki z 26.03.2019 r. - karta 160)

- „W tym banku miałam jeden produkt, który okazało się, że może być ryzykowny, chociaż dyrektor przekonywał nas kiedyś, że jest bez żadnego ryzyka. Sama zapytałam, czy aktualny produkt może mieć jakiegokolwiek ryzyko, po roku od założenia produktu dyrektor oddziału w \_\_\_\_\_ odpowiedział, że jednak tak i proponuje nam zamianę na dwa fundusze trigonu, które są w 100% bezpieczne. Mówiłam 100 razy, że nie chodzi mi o procent zarobku, ale o to aby produkt był bezpieczny. Pan \_\_\_\_\_ przekonywał nas, że produkt jest w 100% bezpieczny, zarówno kapitał jak i odsetki.”  
(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 811)

- „O żadnych ryzykach inwestycyjnych nie było absolutnie mowy, byłem wziąć zapewniany, że produkt, w który lokuję oszczędności jest tak samo lub bardziej bezpieczny niż lokata bankowa. Poinformowano mnie, że nie ma się absolutnie czego obawiać, ponieważ jest cały szereg gwarantów; Lions Bank, Trigon TFI, Getback S.A. i bank depozytariusz.”  
(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 564)

Na podstawie przytoczonych wiadomości e-mail oraz skarg konsumentów można dojść do wniosków, że klienci byli informowani w sposób niewłaściwy o specyfice produktu jakim są certyfikaty inwestycyjne niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz o mechanizmach gwarancyjnych przewidzianych dla tego produktu. Pracownicy Banku przekazywali konsumentom niezgodne z prawdą informacje, sugerujące, że przyjęte mechanizmy gwarancyjne powodują, że proponowane instrumenty finansowe są bezpieczną inwestycją (porównywalną nawet z lokatą bankową), a więc nie reprezentują istotnego ryzyka, a nawet dają pełną ochronę kapitału i pewność osiągnięcia założonego celu inwestycyjnego. Pozostawało to w jaskrawej sprzeczności z istotą tych instrumentów finansowych, a także z informacjami wskazanymi w przekazywanych konsumentom na późniejszym etapie w Warunkach Emisji.

Inwestowanie w certyfikaty inwestycyjne niestandardyzowanych sekurytyzacyjnych funduszy inwestycyjnych zamkniętych wiąże się ze znacznym ryzykiem inwestycyjnym, rozumianym jako niepewność odnośnie ostatecznego wyniku inwestycji. Źródłem ryzyka mogą być rozmaite czynniki makro i mikroekonomiczne, wpływające w sposób bezpośredni lub pośredni na sytuację podmiotów gospodarczych oraz na ceny instrumentów finansowych. Przede wszystkim jednak poziom tego ryzyka jest bezpośrednią pochodną wysokiego ryzyka aktywów nabywanych przez fundusz sekurytyzacyjny, tj. wiarytelności wysokiego ryzyka (w tym przedawnionych, zajętych lub niezabezpieczonych). Ryzyko inwestycji w tego typu fundusze obejmuje więc możliwość utraty części, a w skrajnych przypadkach także całości zainwestowanego kapitału. Gwarancje ochrony kapitału lub minimalnej stopy zwrotu mogą jedynie wynikać z umowy funduszu z zewnętrznym podmiotem tzw. gwarantem. Należy jednak zaznaczyć, że nawet umowa gwarancyjna nie sprawia, że inwestycja jest całkowicie bezpieczna, a utrata kapitału jest niemożliwa. Mechanizmy gwarancyjne przewidziane w ww. instrumentach finansowych oparte były wyłącznie bowiem o kondycję finansową podmiotu zewnętrznego, prywatnego (GetBack) będącego jednocześnie zarządzającym aktywami funduszu. Powyższe mechanizmy gwarancyjne oraz inne postanowienia statutów funduszy nie przewidywały - wbrew twierdzeniom pracowników Banku - majątkowej

odpowiedzialności towarzystwa funduszy inwestycyjnych (ani depozytariusza) za brak osiągnięcia przewidzianej stopy zwrotu. Jak ustalono, zdolność GetBack do terminowej spłaty zaciągniętych zobowiązań nigdy nie była oceniona przez wyspecjalizowaną agencję ratingową, uznaną na międzynarodowym rynku kapitałowym, na poziomie inwestycyjnym.<sup>20</sup> Trudno zatem przyjąć, aby gwarancja udzielona przez GetBack istotnie redukowało ryzyko omawianych instrumentów inwestycyjnych, w szczególności do poziomu dającego pewność zwrotu kapitału z założonym zyskiem lub do poziomu porównywalnego do lokat bankowych - jak sugerowali przedstawiciele Banku w komunikacji z konsumentami.

Wobec okoliczności niniejszej sprawy należy stwierdzić, że pracownicy Banku powinni dotożyć szczególnych starań, aby w zrozumiały dla klienta sposób poinformować o potencjalnym ryzyku związanym z proponowaną inwestycją. Bank aktywnie i z własnej inicjatywy informował klientów o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy TP NS FIZ. Jak wskazują zabezpieczone dowody (korespondencja elektroniczna, skargi konsumentów) czynności Banku nie ograniczały się jednak wyłącznie do poinformowania o istnieniu możliwości nabycia określonych instrumentów finansowych, ale miały charakter aktywnego zachęcania do nabycia tych instrumentów. Wynikało to z treści używanych w korespondencji zwrotów podkreślających wyjątkowość inwestycji (np. *niebywała okazja; trudno o znalezienie lepszego produktu; jest to coś czego ja pracując 9 lat nie widziałem*), sugerowania, aby podjąć szybką decyzję w sprawie nabycia (*nie mamy zbyt dużo czasu; trzeba rezerwować zapis wcześniej, ponieważ chętnych klientów jest więcej niż możliwych zapisów*).

Posługując się zwrotami typu „pełna ochrona”, „gwarancja zysku” oraz „gwarancja kapitału” bez jednoczesnej informacji, że umowa gwarancyjna nie daje pewności osiągnięcia przez fundusz celu inwestycyjnego i zwrotu kapitału, a aktywa w postaci sekurytyzowanych wierzytelności odznaczają się wysokim poziomem ryzyka, Bank dawał konsumentom podstawy do błędnego przyjęcia, że środki pieniężne zainwestowane w prezentowany fundusz inwestycyjny są bezpieczne, w tym analogicznie jak lokata bankowa. Konsument słysząc wielokrotnie - przy braku stosownych zastrzeżeń - sformułowania „gwarantowany zysk”, „gwarantowany kapitał” podczas rozmowy (bądź wymiany korespondencji) z pracownikiem Banku miał uzasadnione podstawy, aby przyjąć, że utrata zainwestowanego kapitału nie jest możliwa pod żadnym warunkiem. Dla przeciętnego konsumenta słowo „gwarantowany” nie jest utożsamiane z umową gwarancyjną zawartą przez fundusz z innym podmiotem.

Co więcej, pracownicy Banku często posługiwali się w kontaktach z konsumentami sformułowaniami wprost nieprawdziwymi, takimi jak zacytowane wyżej:

- *nie mamy możliwości stracić*
- *ochrona kapitału jest analogiczną ochroną do BFG*
- *bezpieczeństwo tego produktu jest na identycznym poziomie jak lokata*
- *pełna ochrona kapitału*
- *trudno o znalezienie na rynku lepszego produktu pod kątem bezpieczeństwa*

<sup>20</sup>Zgodnie z art. 184 ustawy o funduszach inwestycyjnych gwarantem funduszu sekurytyzacyjnego zobowiązanym w określonych okolicznościach do wypłaty kwoty pieniężnej na rzecz uczestników funduszu sekurytyzacyjnego może być tylko bank krajowy lub instytucja kredytowa, posiadające fundusze własne w wysokości nie mniejszej niż równowartość w złotych kwoty 10 000 000 euro lub podmiot, którego zdolność do terminowej spłaty zaciągniętych zobowiązań jest oceniona na poziomie inwestycyjnym przez wyspecjalizowaną agencję ratingową, uznaną na międzynarodowym rynku kapitałowym.

- rozwiązanie bezpieczne
- niczym Pan nie ryzykuje
- gwarancja kapitału - chroniąca nawet w przypadku upadku
- kapitał dla klientów ma wypłacić TFI TRIGON
- bank depozytariusz (...), który ma obowiązek wypłacić kapitał klientom.

Formalne dokumenty, o których mowa wyżej (np. statuty poszczególnych funduszy) były w posiadaniu Banku i jego pracowników - wynika to choćby z cytowanej wyżej korespondencji kierowanej do konsumentów.

Ponadto w większości przypadków, oprócz przekazywania wprost nieprawdziwych informacji dotyczących mechanizmów gwarancyjnych, pracownik Banku celowo pomijał informacje dotyczące okoliczności, w których konsument może ponieść stratę m.in. upadek gwaranta. Przekaz kierowany przez pracowników Banków w wielu przypadkach dawał konsumentom podstawy do przyjęcia, że mechanizm zabezpieczenia zainwestowanego kapitału jest analogiczny do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

W ocenie Prezesa UOKiK nieprawdziwe informacje przekazywane przez Bank na etapie przedkontraktowym zwiększały zaufanie konsumenta do przedstawionego instrumentu finansowego i mogły powodować podjęcie decyzji o zawarciu umowy, której konsument nie zawarłby, gdyby znał rzeczywiste ryzyko związane z ww. inwestycją. Bank poprzez dokonywane porównania dawał konsumentom niesłuszne podstawy do przyjęcia, że fundusz inwestycyjny jest produktem z poziomem bezpieczeństwa analogicznym do lokaty bankowej.

Przeświadczenie o pewności osiągnięcia zysku oraz pełnej ochronie zainwestowanego kapitału stanowi silny determinant wpływający na podjęcie decyzji o zawarciu umowy w postaci zakupu certyfikatów inwestycyjnych. Jak wynika ze złożonych skarg oraz ankiet konsumentów nabywających certyfikaty inwestycyjne Trigon Profit byli przekonani o tym, że przedmiotowa inwestycja jest bezpieczna i przyniesie im zysk, ponieważ takie informacje otrzymali od pracowników Banku (instytucji zaufania publicznego), z którymi nierazko współpracowali wiele lat. Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa UOKiK działania Idea Banku wprowadzały konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z zakupem certyfikatów inwestycyjnych.

W ocenie Prezesa Urzędu analizowana praktyka Przedsiębiorcy wypełnia zatem cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr.

### **Misselling**

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 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 missellingu rozumie się „sprzedaż produktów niedopasowanych do potrzeb konsumenta. Misselling 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” (...). Na nieuczciwą sprzedaż składać się mogą zarówno zachowania, jak i procedury sprzedaży oraz działania marketingowe, które mają na celu wprowadzenie konsumentów w błąd. *Misselling jako nieetyczna praktyka polega na prezentowaniu przez instytucję finansową nieprawdziwych cech dostarczanego produktu lub usługi, przekonując o jej atrakcyjności i konieczności nabycia przez klienta mimo, że analiza jego profilu wskazuje poważne wątpliwości i ryzyko niewywiązania się z zaciągniętego zobowiązania.*”<sup>21</sup> Obie zakazane formy tzw. missellingu dotyczą praktyk przedsiębiorcy na etapie przedkontraktowym.

Wobec braku definicji pojęcia usługi finansowej w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, doktryna dopuszcza możliwość skorzystania z przykładów usług finansowych zawartych w art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287), zgodnie z którymi 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.

Na gruncie prawa unijnego, w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z 25 października 2011 roku w sprawie praw konsumentów<sup>22</sup> znajduje się definicja tego pojęcia, zgodnie z którą, *usługa finansowa oznacza każdą usługę o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym* (art. 2 pkt 12 ww. dyrektywy). Jak wskazuje się w doktrynie, *pojęcie usług finansowych jest pojęciem zbiorczym, w którego zakresie mogą się znaleźć różne typy usług świadczonych przez różne instytucje finansowe*<sup>23</sup>.

W doktrynie *„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*<sup>24</sup>

W doktrynie można odnaleźć poglądy wskazujące, *„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 missellingu 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*

<sup>21</sup> M. 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.

<sup>22</sup> Dyrektywa 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. U. UE L 304/64 z dnia 22 listopada 2011 roku.

<sup>23</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług finansowych*, Warszawa 2013, s. 57.

<sup>24</sup> A. Wędrzychowska-Karpińska, A. Wiercińska-Krużewska [w:] *Ustawa...*, op. cit., s. 692.

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<sup>25</sup>.

Idea Bank przekazywał konsumentom informacje dotyczące zarówno samych certyfikatów inwestycyjnych i ich cech, jak i sposobu nabycia, wręcz uczestniczył w procesie samego zapisu pomagając lub wypełniając Formularz za konsumenta oraz instruował go, w jaki sposób należy uiścić opłatę za certyfikat inwestycyjny. Nie ulega też żadnym wątpliwościom, że przedstawiciele banku zachęcali do nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ, nawiązując do komunikowanych przez konsumentów preferencji związanych z wysokim bezpieczeństwem produktu. Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Banku należy zakwalifikować jako wypełniające cechy proponowania nabycia usług finansowych.

Prześlanka w postaci nieodpowiadania potrzebom konsumentów zawiera w sobie konieczność ustalenia cech konsumenta, a następnie jego potrzeb. W doktrynie wskazuje się na fakt, że potrzeby danego konsumenta mają być ustalane z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji dotyczących cech tych konsumentów. Jeśli chodzi o cechy konsumentów, jakie można wyodrębnić w celu ustalenia potrzeb poszczególnych konsumentów w zakresie ich preferencji finansowych, wskazać przede wszystkim należy na wiek konsumenta, jego sytuację życiową i zawodową, stan zdrowia, sytuację finansową, dotychczasowe doświadczenie inwestycyjne, a także wiedzę dotyczącą proponowanego produktu, w szczególności na temat ryzyk związanych z danym instrumentem finansowym. Do wskazanych cech należy przyporządkować odpowiednie potrzeby, jakie mogą z tych cech wynikać, tj. potrzeba posiadania oszczędności na bieżące cele (w przypadku konsumentów pracujących), potrzeba odkładania na spokojną emeryturę lub w razie choroby (w przypadku konsumentów schorowanych lub w wieku przedemerytalnym), czy też na inne indywidualnie określone cele. W większości przeanalizowanych przypadków konsumenci deklarowali, że nie byli zainteresowani ryzykownymi inwestycjami, nie byli gotowi na utratę zainwestowanego kapitału. Deklarowali pracownikom Banku chęć bezpiecznego pomnażania swoich środków finansowych.

W niniejszym postępowaniu Prezes UOKiK wyodrębnił dwie grupy konsumentów:

- konsumenci posiadający w Idea Banku lokaty terminowe lub rachunki oszczędnościowe, którzy deklarowali, iż są zainteresowani jedynie bezpiecznym produktem,
- konsumenci posiadający (w momencie proponowania im nabycia certyfikatów lub w przeszłości) w Idea Banku lokaty strukturyzowane lub umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, którzy przed zawarciem umowy z Idea Bankiem mieli możliwość wypełnienia ankiety umożliwiającej zapoznanie się z ich

<sup>25</sup> M. Namysłowska, *Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Legalis 2016 r.

preferencjami w zakresie stosunku do ponoszonego ryzyka, lub też wskazania, że nie godzą się na produkty, w których istnieje choćby minimalne ryzyko utraty zainwestowanych środków finansowych.

#### Ad I.2.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Bank proponował nabycie certyfikatów inwestycyjnych konsumentom, którzy związani byli z nim umową o lokatę bankową lub umową o prowadzenie rachunku oszczędnościowego, w sytuacji, w której warunki emisji tych certyfikatów w zakresie ryzyka inwestycyjnego, nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Banku, z których konsumenci ci dotychczas korzystali lub w oparciu o oświadczenia przez nich składane w toku proponowania im nabycia certyfikatów inwestycyjnych.

Działanie Banku polegające na proponowaniu konsumentom nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit bez wątplenia dotyczy usług finansowych. W przedmiocie samego „proponowania”, mając na uwadze, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia proponowania usług finansowych pomocniczo należy się posłużyć definicją propozycji nabycia produktu zawartą w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z art. 2 pkt 6 upnpr 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. W toku postępowania ustalono, że Bank przekazywał konsumentom informacje dotyczące certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ, ich cech (w tym również w sposób wprowadzający w błąd, co zostało szerzej opisane wcześniej w niniejszej decyzji), sposobu dokonania zapisu na certyfikaty oraz informował w jaki sposób dokonać wpłaty za nabyte certyfikaty. Należy zaznaczyć, że materiał dowodowy pozwala na przyjęcie, że Bank aktywnie uczestniczył w całym procesie nabywania ww. instrumentu finansowego. W skargach i odpowiedziach na ankiety UOKiK konsumenci wskazywali wielokrotnie, że byli przekonani, że produkt, który nabywają znajduje się w ofercie Banku, ponieważ wszystkie informacje dotyczące produktu otrzymywali od pracownika Idea Bank. Często dopiero w momencie podpisywania dokumentów lub otrzymania imiennej propozycji nabycia orientowali się, że dystrybutorem certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit był Dom Maklerski. Ponadto należy wskazać, że pracownicy Banku zamiast informować konsumentów, że podjęcie decyzji o inwestowaniu w certyfikaty inwestycyjne, powinno nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Polskiego Domu Maklerskiego propozycji nabycia i warunków emisji oraz zapoznaniu się z jej treścią, w szczególności czynnikami ryzyka - informowali klientów jedynie zdawkowo, przede wszystkim wskazując na jaki numer konta należy dokonać wpłaty.

W ocenie Prezesa Urzędu opisane wyżej działanie Banku należy zakwalifikować jako wypełniające cechy proponowania usług finansowych.

Zakaz proponowania nabycia usług finansowych dotyczy usług finansowych niedopasowanych do potrzeb konsumentów ustalonych z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów. W toku postępowania ustalono, że podczas proponowania nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ Bank nie badał (we własnym imieniu i na swoją rzecz) zapotrzebowania danego konsumenta na prezentowany mu produkt oraz nie przeprowadzał analizy adekwatności i odpowiedniości instrumentu finansowego dla danego konsumenta. Jednakże pracownicy Idea Banku pomagali konsumentom wypełnić dokumenty związane z zapisem na certyfikaty, w tym instruowali konsumentów, jak wypełnić i w którym miejscu należy złożyć podpis na

ankiecie MIFID. Należy podkreślić, że pracownicy Banku nie tylko nie skorzystali z możliwości dokonania oceny potrzeb konsumentów podczas wykonywania czynności faktycznych na rzecz Domu Maklerskiego, ale ich zachowanie i instrukcje przekazywane konsumentom prowadziły do nieudzielania przez konsumentów odpowiedzi w ankietach MIFID, a tym samym uniemożliwiało to ocenę odpowiedniości produktu dla potencjalnego inwestora. Komplet dokumentów wraz z podpisaną ankietą MIFID był przekazywany przez Bank do Domu Maklerskiego. Nie oznacza to jednak, że Bank nie znał potrzeb swoich klientów, bowiem był o nich informowany na etapie przedkontraktowym. Konsumenci w skargach i ankietach podnosili, że w sposób zdecydowany i klarowny sygnalizowali pracownikom Banku, że są zainteresowani produktem o takich samych cechach i parametrach jak produkt, który posiadają tj. produkt zbliżony do lokaty bankowej oraz dopytywali pracowników Banku czy prezentowana im inwestycja spełnia te warunki.

- „Moja współpraca z Lions Bankiem zaczęła się od lokat; przydzielonemu mi opiekunowi za każdym razem podkreślałam, że zależy mi na gwarancji zwrotu z lokowanego kapitału ponieważ wcześniej miałam złe doświadczenia z lokowaniem pieniędzy w różne instrumenty finansowe i z późniejszymi stratami, nie miałam świadomości, że jest to zwykły fundusz inwestycyjny, na którym można stracić”

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 572)

- „Omawiając swój profil i swoje preferencje, od pierwszego spotkania, a także w trakcie następnych kładłem szczególny nacisk na minimalny stopień ryzyka i maksymalne bezpieczeństwo i ochronę lokowanego w Banku kapitału. Powyższe argumentowałem przykrymi wcześniejszymi doświadczeniami bankowymi, a także przedemerytalnym wiekiem, kiedy to nie szuka się zysków a bezpieczeństwo lokowanego kapitału będącego dorobkiem całego życia jest sprawą priorytetową. (...) Istotny jest fakt, że oprócz ww. produktów nie miałem przedstawionej żadnej alternatywy. Oferowane były konkretne produkty, jako te które spełniają moje oczekiwania (bezpieczeństwo kapitału).”

(dowód: fragment skargi konsumenta

z 14.10.2018 r. - karty 22-23)

- „Podczas pierwszego spotkania przeprowadził ze mną wywiad podczas którego poinformowałem , że nie interesują mnie żadne ryzykowne inwestycje, a jedynie takie które są bezpieczne jak lokaty bankowe. Oferent przedstawił mi na spotkaniu fundusze Trigon oraz Obligacje Korporacyjne.”

(dowód: fragment skargi konsumenta

z 4.03.2019 r. - karta 107)

- „Mimo moich pytań i wątpliwości wcisnięto mi to wszystko nie informując, że to wszystko jest niebezpieczne, nie gwarantowane, że to nijak się ma do moich potrzeb... jak chciałem bezpiecznego zysku, niewielkiego, ale bezpiecznego.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta

- karta 587)

- „Ja zwracałem uwagę na brak skłonności do ryzyka ze względu na wiek i konieczność zabezpieczenia finansowego na okres emerytury.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta

- karta 754)

- „Zgłosiłem się do Lion's Banku jako do placówki doradczej, która jak sądziłem pomoże mi zaplanować długofalowe inwestycje. Moją intencją było zabezpieczenie środków na potrzeby emerytalne. Komunikowałem, że raczej zależy mi na oszczędzaniu niż pomnażaniu majątku. Nie chciałem ryzykować. Nie miałem też za sobą szerokich doświadczeń na rynku inwestycyjnym.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta

- karta 766 - verte)

- „Proces był oparty o ciągłe nagabywanie zamiany lokat bankowych na certyfikaty które miały mieć te same cechy za każdym razem gdy lokaty zapadały.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 918)

- „Ofereń doskonale wiedział, iż nie akceptuję żadnego ryzyka dotyczącego utraty kapitału. Nie jestem inwestorem! Oczekiwałem zawsze bezpieczeństwa moich środków.

(...) Czuję się oszukany przez Doradcę, gdyż w toku naszej współpracy i podczas spotkania wielokrotnie zwracałem uwagę na nieakceptowanie żadnego ryzyka związanego z kapitałem. Natomiast Doradca wielokrotnie zapewniał o bezpieczeństwie i dostosowaniu produktu do naszych potrzeb, atrakcyjności i ekskluzywności produktu.”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 1.03.2019 r. - karty 117-118)

- „Bardzo dokładnie i jednoznacznie przedstawiłem , iż w związku ze swoim wiekiem /wtedy 65 lat/ nie zgadzam się na żadne ryzykowne lokaty środków finansowych. Podczas spotkania zostałem kilkakrotnie zapewniony o tym, że jest to inwestycja całkowicie bezpieczna i dająca pewny zysk.

W zasobach Banku znajdowała się także ankieta z oceną ryzyka inwestycyjnego, w której wyraźnie było zaznaczone, iż należą do grupy niskiego ryzyka inwestycyjnego.”

(dowód: fragment skargi konsumenta z 29.03.2019 r. - karta 156)

Z treści przywołanych pism wynika, że najważniejszym kryterium uwzględnianym przy podjęciu decyzji o zakupie certyfikatu inwestycyjnego przez konsumentów, których łączyła z Bankiem umowa o lokatę bankową, była gwarancja uzyskania pełnego zwrotu zainwestowanego kapitału i brak ryzyka (lub minimalne ryzyko), nawet kosztem niższej rentowności inwestycji. Decyzje o zakupie certyfikatów inwestycyjnych były podejmowane przez konsumentów w przeświadczeniu, że nabywają produkt o takim samym poziomie bezpieczeństwa (lub zbliżonym) jak dobrze im znana lokata bankowa. Mimo, że pracownicy banku zdawali sobie sprawę z preferowanych przez klientów Banku cech produktów (w oparciu o posiadane przez nich już produkty lub na podstawie ich oświadczeń złożonych podczas rozmowy), to prowadzili z nimi rozmowy w taki sposób, aby nabyli przeświadczenia, że przedmiotem rozmowy jest produkt związany z bezpiecznym lokowaniem kapitału.

W ocenie Prezesa Urzędu skoro Bank na etapie bezpośrednio poprzedzającym zapis na certyfikaty nie przeprowadzał efektywnie ankiety MIFID (przekazywana do Domu Maklerskiego ankieta odpowiedniości była jednostronnie podpisana przez konsumenta, bez stosownych oświadczeń i podpisów ze strony firmy inwestycyjnej) mającej na celu określenie profilu inwestycyjnego klientów, to tym bardziej powinien dolożyć wszelkich starań by na etapie poprzedzającym podjęcie przez klienta decyzji o zakupie certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit przedstawić mu rzetelną i zgodną z prawdą informację na temat konstrukcji produktu wraz z ewentualnymi ryzykami jakie wiążą z jego nabyciem. Konsument jako nieprofesjonalny odbiorca usług finansowych nie posiada specjalistycznej wiedzy i kompetencji, które pozwoliłyby mu ocenić samodzielnie na etapie przedkontraktowym proponowany produkt pod kątem odpowiedniości w stosunku do jego planów inwestycyjnych.

Wychodząc z założenia, że Bank jest instytucją zaufania publicznego, konsument ma prawo oczekiwać, że przekazując mu informacje o możliwości nabycia danego produktu Bank działa w najlepiej pojętym interesie klienta, przy uwzględnieniu jego indywidualnej sytuacji i potrzeb.

Należy przy tym zaznaczyć, że certyfikaty inwestycyjne były konsumentom proponowane przez pracowników oddziałów Lion's Bank, które oferowały usługi bankowości

prywatnej opartej na indywidualnych kontaktach pracowników Banku z konsumentami. Standardowy pakiet usług świadczonych przez bank w ramach bankowości prywatnej obejmuje przede wszystkim opracowanie długoterminowej i spersonalizowanej strategii zarządzania majątkiem klienta. Pracownicy bankowości prywatnej Lion's Bank, którzy byli przypisani do danego klienta, znali jego sytuację finansową, plany i oczekiwania inwestycyjne, a nierzadko również sytuację osobistą, rodzinną. Bankowość prywatna opiera się na zaufaniu klienta, że pracownik Banku będzie proponował wyłącznie inwestycje, które zgodnie z jego wiedzą i doświadczeniem są odpowiednie i zgodne z wymaganiami danego konsumenta.<sup>26</sup>

Pracownicy Lion's Banku kierując informację o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit do odpowiednich klientów jednostronnie wykorzystali wiedzę o ich zamożności (o wielkości zdeponowanych w Banku środków finansowych). Bank nie uwzględniał indywidualnej sytuacji klienta, jego wiedzy i doświadczenia na rynku kapitałowym. Pracownicy Banku, którzy w miejsce lokat bankowych proponowali klientom inwestycję w fundusz inwestycyjny powinni szczegółowo informować o konstrukcji i charakterze funduszu inwestycyjnego jako instrumentu finansowego nie stanowiącego lokaty bankowej, o odmiennym poziomie ryzyka.

Prezes UOKiK stoi na stanowisku, że przed przekazaniem swoim klientom informacji o możliwości nabycia produktu finansowego Bank powinien dokonać oceny oferowanych produktów pod kątem ich przydatności dla określonych grup konsumentów, a następnie do tej grupy kierować propozycję w sposób niewprowadzający w błąd, zgodnie z dobrymi obyczajami. Wysokość zgromadzonych oszczędności konsumenta nie może być jedynym kryterium, na podstawie którego Spółka decyduje się zachęcić do nabycia danego instrumentu finansowego. Przy ustaleniu potrzeb swoich klientów Bank powinien uwzględnić takie cechy konsumentów, które są relewantne do rodzaju proponowanej usługi. Mając na uwadze, że immanentną cechą funduszy inwestycyjnych jest uzależnienie powodzenia inwestycji uczestnika od wielu czynników, Bank na etapie przedkontraktowym będąc podmiotem, który nawiązuje pierwszy, najważniejszy z marketingowego punktu widzenia, kontakt z klientem winien zweryfikować stosunek konsumenta do możliwości utraty ulokowanego kapitału i gotowość podjęcia przez niego ryzyka związanego z nabyciem certyfikatu inwestycyjnego, w szczególności jeżeli klient posiadał w Banku jedynie produkty depozytowe. Konsument przed podjęciem decyzji o zakupie winien być świadomy, że stając się uczestnikiem funduszu inwestycyjnego przyjmuje na siebie ryzyko utraty całego lub części zainwestowanego kapitału w związku z możliwością wystąpienia okoliczności wymienionych rozdziale dotyczącym czynników ryzyka.

W ramach postępowania Prezes UOKiK ustalił, w odniesieniu do których produktów na etapie przedkontraktowym Bank wymagał przeprowadzenia ankiety o nazwie Analiza Finansów Osobistych. W piśmie z dnia 8 maja 2019 r. Bank wskazał, że w okresie od do przeprowadzał ww. wewnętrzną ankietę służącą do oceny profilu inwestycyjnego klienta, badającą jego wiedzę i doświadczenie inwestycyjne oraz jego potrzeby i skłonność do ryzyka inwestycyjnego dla klientów zainteresowanych lokatami strukturyzowanymi i ubezpieczeniami z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Niemniej jednak, Prezes Urzędu ma podstawy by sądzić, że choć Bank nie określał preferencji inwestycyjnych tzw. klientów depozytowych to przed przedstawieniem im informacji o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych był w stanie określić stosunek

<sup>26</sup> Puzar B., *Private banking jako usługa inwestycyjna Instytucji finansowych na globalnym rynku finansowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice 2015.

tej grupy konsumentów do ryzyka inwestycyjnego. Zdaniem organu ochrony konsumentów, skoro ci konsumenci wybierali dotychczas (często przez wiele lat współpracy z Bankiem) produkty gwarantujące zwrot zainwestowanego kapitału i jego pełne bezpieczeństwo, Spółka mogła zdawać sobie sprawę z akceptowalnego przez nich poziomu ryzyka inwestycyjnego, zwłaszcza, że pracownicy Banku mieli dostęp do historii wybieranych przez konsumentów produktów. Powyższe wnioski można było również wysnuć po analizie oświadczeń konsumentów, które składali podczas rozmowy o nabyciu certyfikatów inwestycyjnych. Wskazywali oni na określone cechy produktów finansowych, które ich interesują m. in. bezpieczeństwo lokowanego kapitału.

Należy również zwrócić uwagę na przebieg procesu sprzedaży certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit, a w szczególności przez kogo proces ten był inicjowany. Z pism konsumentów wynika, że gdy zbliżał się termin zakończenia lokaty konsument otrzymywał wiadomość (w formie sms, maila, telefonu) od pracownika Banku z propozycją spotkania, na którym miało dojść do przedłużenia lokaty lub prezentacji innych produktów znajdujących się w ofercie Banku, a w rzeczywistości pracownicy Banku przedstawiali informacje o certyfikatach inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ oraz przekonywali konsumentów, że będzie to bardziej atrakcyjna inwestycja od zwykłego depozytu, jednocześnie charakteryzująca się takim samym poziomem bezpieczeństwa. Zachęta do nabycia certyfikatów inwestycyjnych była często powiązana z propozycją zerwania posiadanej lokaty bez utraty odsetek i przeniesienia kapitału na inny „korzystniejszy” produkt. W ocenie Prezesa Urzędu świadczy to o tym, że pracownicy Banku doskonale zdawali sobie sprawę jakie klient posiada produkty finansowe, a tym samym jakie były jego preferencje inwestycyjne.

- „Doradca Lions Banku zaproponował certyfikat FIZ z gwarancją zysku min. 5%, aby mieć środki na to proponował zerwanie lokat w IdeaBanku bez utraty odsetek.”  
(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 1021)

- „Pan                    zaoferował pomoc w zerwaniu lokat bez utraty odsetek”  
(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 601)

- „Gdy mówiłem że aby zebrać odpowiednią sumę będę musiał zerwać lokatę w Idea Banku zaoferował pomoc w zerwaniu bez utraty odsetek.”  
(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 723 - verte)

- „Kończyła mi się lokata, więc Pani                    zadzwoniła do mnie i powiedziała, że trzeba zainwestować środki. Zapewniła mnie, że to najlepszy, gwarantowany produkt jaki posiadał wtedy bank i tylko dla wybranych klientów portfelowych. Ilość ograniczona, więc trzeba szybko podjąć decyzję, bo wielu jej klientów było zainteresowanych. Potem Przesłała mi maila z ofertą i wypełnionymi dokumentami do podpisu. Ponieważ jednak nie oddzwoniłam z braku czasu, (pracuję po 14 godzin dziennie i rzadko oddzwaniam) sama do mnie zadzwoniła i namówiła mnie na ten produkt, tym razem argumentując, że sama w to zainwestowała, bo jest bezpieczna i gwarantuje przeszło 5% zysku rocznie. Ufałam jej i uznałam, że skoro                    Lion's Banku inwestuje w ten produkt to musi być wszystko w porządku. Tym bardziej że w mailu z ofertą słowo gwarantowane pojawiało się wiele razy, a w rozmowie telefonicznej co drugie zdanie.”  
(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 643)

- „Wcześniej posiadałem w Lions Banku lokaty ze stałym oprocentowaniem. W momencie kiedy lokata dobiegała końca, oferent zaproponował mi spotkanie i przedstawił propozycje nabycia Certyfikatów TFI. Miałem zaufania do Oferenta, wierzyłem, że inwestuje środki w bezpieczne produkty. O czym mnie zapewniał kilkakrotnie.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 442)

- „ nie zadawał mi żadnych pytań. Ja sama kilkakrotnie zastrzegłam, że muszę mieć pewność co do gwarancji 100% zwrotu kapitału i gwarancję zysku, gdyż wpłacam swoje oszczędności, które posiadałam nawet w innych bankach oraz bankier zerwał mi lokatę bez utraty odsetek, którą miałam w Lions Banku, aby uzbierać wymaganą sumę.”

(dowód: fragment ankiety konsumentki - karta 734)

- „Nakłanianie przez telefon że to niepowtarzalna okazja tylko dla klientów banku że to bardziej korzystne niż lokata i jak zerwę lokatę to nie stracę odsetek i trzeba bardzo szybko podjąć decyzję.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 1215)

- „Zostałem namówiony do zerwania innych posiadanych przeze mnie produktów finansowych (lokaty w Lion's Bank oraz innych bankach).”

(dowód: fragment ankiety konsumenta - karta 1225)

Biorąc pod uwagę fakt, że pracownicy Banku niejednokrotnie przedstawiali się jako doradcy klienta czy jego opiekunowie, konsument miał prawo spodziewać się, że zarekomendowane produkty stanowią najkorzystniejsze dla niego rozwiązanie dla ulokowania środków, dopasowane do jego potrzeb uwzględniających charakterystykę produktów, z których dotychczas korzystał. Tymczasem podczas rozmowy w wielu przypadkach prezentowany był konsumentowi wyłącznie jeden produkt o wysokim stopniu ryzyka (o czym klient nie był informowany przez pracownika Spółki), co może świadczyć o tym, że rzekome potrzeby i oczekiwania konkretnego konsumenta były ustalane przez Bank z góry, z pominięciem jego rzeczywistych oczekiwań i preferencji.

Co więcej, jak już wskazano powyżej, Bank nie przedstawił cech proponowanego produktu w taki sposób oraz w takim zakresie, by umożliwić konsumentowi zrozumienie jego specyfiki, a także związanego z inwestycją ryzyka. Konsument nie miał możliwości by samodzielnie ocenić, czy kierowana w stosunku do niego oferta jest dopasowana do jego potrzeb, dlatego w tym zakresie polegał na oświadczeniach składanych przez pracownika Banku.

Podsumowując, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane powyżej działania Banku polegające na proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z nim umową o lokatę bankową lub umową o prowadzenie rachunku oszczędnościowego, nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit, w sytuacji w której warunki emisji tych certyfikatów w zakresie ryzyka inwestycyjnego nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o charakterystykę produktów dostępnych w ofercie Banku, z których konsumenci dotychczas korzystali lub w oparciu o oświadczenia tych klientów składane podczas proponowania im ww. certyfikatów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

### **Ad I.3.**

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik zakazane jest stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że Bank proponował konsumentom, którzy byli z nim związani umową o lokatę strukturyzowaną lub umową ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, nabycie certyfikatów



inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ, w sytuacji gdy warunki emisji tych certyfikatów, w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego, nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o wypełniane przez nich ankiety AFO lub w oświadczenia składane przez tych konsumentów w toku proponowania im nabycia certyfikatów inwestycyjnych.

W toku postępowania ustalono, że w odniesieniu do lokat strukturyzowanych oraz ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym na etapie przedstawiania założeń oferowanego konsumentowi produktu Bank wymagał przeprowadzenia AFO.

Na podstawie odpowiedzi udzielonych w AFO Bank przyjmował profil inwestycyjny konsumenta - konserwatywny, umiarkowany lub dynamiczny i na tej podstawie proponowano klientom produkty finansowe. Jak wskazano wcześniej w niniejszej decyzji, ponad połowie konsumentów został przypisany profil konserwatywny i umiarkowany.

W ocenie Prezesa UOKiK przekazywanie przez Bank informacji na temat certyfikatów inwestycyjnych oraz zachęcanie do ich nabycia (a tak należy interpretować choćby treść korespondencji kierowanej do konsumentów przez pracowników Idea Bank) bez wątplenia należy uznać za wypełniające cechy proponowania przez Przedsiębiorcę konsumentom nabycia określonych usług finansowych. W zakresie niniejszego zarzutu uwaga Prezesa Urzędu koncertuje się przede wszystkim na konsumentach zakwalifikowanych do grupy o profilu konserwatywnym i umiarkowanym. Kwestionowane praktyki Banku polegały na przedstawianiu certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ jako produktu dopasowanego do preferencji inwestycyjnych ww. grup konsumentów.

Bank w wyjaśnieniach wskazał, że w toku proponowania nabycia certyfikatów inwestycyjnych funduszy Trigon Profit NSFIZ nie przeprowadzano ankiety mającej na celu ustalenie zapotrzebowania konsumentów na prezentowany im produkt inwestycyjny. Nie wyklucza to jednak możliwości bazowania Banku na wypełnionej wcześniej AFO lub na oświadczeniach konsumentów składanych pracownikom Banku na etapie przedkontraktowym.

Konsumenci w wielu skargach i ankietach podkreślali, że decyzja o nabyciu przez nich certyfikatów inwestycyjnych podyktowana była zapewnieniami pracowników Banku o tym, że prezentowany produkt jest dopasowany do ich preferencji przedstawionych w AFO oraz podczas rozmów z pracownikami Banku.

- „Nie pamiętam już dokładnie przebiegu naszych rozmów z doradcą z Lion’s Banku, ale mogę potwierdzić że zawsze deklarowałem umiarkowanie konserwatywny profil inwestora. W deklaracji którą wypełniałem przy okazji inwestycji w UFK, deklarowałem poziom akceptacji straty na poziomie max 10%”

*(dowód: fragment ankiety konsumenta*

*- karta 944 - verte)*

- „Zarówno analizę moich finansów osobistych jak i ankietę odpowiedniości produktów finansowych wypełniłam wcześniej w Lions Bank ul. . Wynika z niej że nie mam skłonności do ryzyka, tak więc mój brak skłonności do ryzyka był oferującemu znany. Wypełniona i podpisana przez mnie ankieta znajduje się w Lions Bank.”

*(dowód: fragment ankiety konsumentki*

*- karta 1094)*

- „Podkreślał, że są one idealnym rozwiązaniem dla mnie jako inwestora konserwatywnego ponieważ zapewniają gwarancję zainwestowanego kapitału oraz gwarantowany zysk na poziomie 5% rocznie. (...) Na początku współpracy z Lion’s Bankiem doradca ustalił moje preferencje jako inwestora - inwestor konserwatywny, dla którego liczy się przede wszystkim bezpieczeństwo inwestycji. W moim rozumieniu w ramach usługi bankowości prywatnej

zostaną mi przedstawione rzetelne uczciwe informacje na temat produktów inwestycyjnych, a doradca, znając mój profil proponuje mi jedynie rozwiązania odpowiednie dla mnie. Tak właśnie zostały mi przedstawione fundusze Trigon Profit. ”

(dowód: fragment ankiety konsumentki

- karta 1096 - verte, 1097)

- „Mój doradca wiedział, że nie akceptuje strat, bo już wcześniej straciłem na WGI, Akceptowałem tylko produkty bez ryzyka straty, z ochroną kapitału.”

(dowód: fragment ankiety konsumenta

- karta 1121)

W ocenie Prezesa Urzędu sytuacja, w której Bank znał preferencje inwestycyjne swoich klientów (określone przy pomocy AFO) uzasadnia oczekiwanie konsumenta, że złożona mu propozycja nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit odpowiada jego potrzebom. Bank powinien również brać pod uwagę informacje i oświadczenia klientów złożone na etapie przedkontraktowym. Gdyby konsument nie otrzymał od Banku informacji, że certyfikaty inwestycyjne są dla niego odpowiednim produktem lub pracownik Banku poinformował by go, że tego rodzaju produkty finansowe nie są zalecane przy takich preferencjach inwestycyjnych to w rezultacie klient mógłby nie zainteresować się takim produktem i nie podjąć decyzji o jego nabyciu.

Podsumowując, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane powyżej działanie Banku polegające na proponowaniu konsumentom, którzy związani byli z nim umową o lokatę strukturyzowaną lub umową ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit, w sytuacji w której warunki emisji tych certyfikatów w zakresie akceptowalnego ryzyka inwestycyjnego, nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym w oparciu o Analizę Finansów Osobistych przeprowadzoną uprzednio przez Przedsiębiorcę przy nabywaniu przez konsumenta lokaty strukturyzowanej lub umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym lub w oparciu o oświadczenia tych klientów podczas proponowania im nabycia ww. certyfikatów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

### **C. 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 ochronę<sup>27</sup>.

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

<sup>27</sup> 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.

znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów<sup>28</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Bank informował o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit na terenie całego kraju w oddziałach swojego Banku oraz telefonicznie bez żadnych ograniczeń wiekowych, bez względu na doświadczenie inwestycyjne konsumentów. Ponadto, zauważyć także należy, iż formalnie rzecz biorąc, emisje prywatne ograniczone są do kręgu 149 osób, którym można zaoferować nabycie certyfikatów inwestycyjnych w ramach jednej emisji. Jednakże z uwagi na fakt kolejnych następujących po sobie emisji nie można było a priori założyć, iż ta właśnie emisja będzie ostatnia, a zatem działania mogły dotyczyć nieokreślonej z góry liczby konsumentów.

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy 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. 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 zbiór<sup>29</sup>”. 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 szeroko popierane w orzecznictwie<sup>30</sup>.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując próbę

<sup>28</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

<sup>29</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

<sup>30</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

rozstrzygnięcia 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 Spółkę.

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 wątplenia, 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 poszkodowani daną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

## Zaniechanie

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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*. W związku z tym, Prezes UOKiK wydał decyzję stwierdzającą stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania.

W warunkach emisji certyfikatów inwestycyjnych poszczególnych funduszy został określony termin rozpoczęcia i zakończenia przyjmowania zapisów na certyfikaty. Idea Bank wskazał, iż w okresie od 13 grudnia 2016 r. do 23 lutego 2017 r. prezentował konsumentom informacje o możliwości nabycia certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez Lartiq (dawniej Trigon) Profit XXII, XXIII, XXIV Niestandaryzowane Sekurytyzacyjne Fundusze Inwestycyjne Zamknięte. Do dnia 23 lutego 2017 r. trwały zapisy na certyfikaty inwestycyjne Trigon Profit XXII NS FIZ seria C, dlatego też należało uznać, że z tym dniem Bank zaniechał stosowania stwierdzonych niniejszą decyzją praktyk.

Jednakże, jak wskazuje się w doktrynie, *zaniechanie praktyki nie pozbawia jej antykonsumenckiego charakteru, ani nie eliminuje bezprawności zachowania przedsiębiorcy*<sup>31</sup>.

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

## Ad II. Rekompensata publiczna

Zgodnie z art. 26 ust. 2 *uokik* 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

<sup>31</sup> Jurkowska- Gomułka [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2014, s. 790;

niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu negatywnych następstw działania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

#### Ad II.1.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt II sentencji niniejszej decyzji, czyli przede wszystkim wypłaty konsumentom, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne Trigon Profit z inicjatywy Spółki, procentowej części środków, które zainwestowali w przedmiotowy produkt inwestycyjny.

Prezes Urzędu przy ustalaniu modelu rekompensaty wziął pod uwagę fakt, że Idea Bank proponując konsumentom nabycie certyfikatów inwestycyjnych na podstawie umowy z MIA otrzymywała wynagrodzenie

Cena emisyjna jednego certyfikatu inwestycyjnego wynosiła 190 000 zł + opłata dystrybucyjna w wysokości

Z uwag na powyższe, Prezes UOKiK uznał, iż w związku z wprowadzaniem w błąd oraz proponowaniem konsumentom przez Idea Bank nabycia usług finansowych nieadekwatnych do ich potrzeb, należało orzec częściowy zwrot konsumentom 20% ceny emisyjnej jednego certyfikatu inwestycyjnego. Z punktu widzenia konsumentów, będzie to kwota rzędu 38.000 zł, która będzie mogła posłużyć konsumentom na sfinansowanie przykładowo porad prawnych w zakresie dochodzenia swoich roszczeń z tytułu zwrotu środków finansowych zainwestowanych w certyfikaty inwestycyjne. Należy zauważyć, że koszt dochodzenia roszczeń na drodze cywilnoprawnej może być wyższy z uwagi na cenę, którą konsument musiał zapłacić aby nabyć ww. produkt inwestycyjny. Ponadto wielu konsumentów nabyło więcej niż jeden certyfikat inwestycyjny. Należy wskazać, że wysokość rekompensaty określona procentowo koresponduje z dotychczasową praktyką decyzyjną Prezesa Urzędu<sup>32</sup>. Wysokość rekompensaty jest również proporcjonalna do kwoty, którą musiał zainwestować konsument żeby nabyć przedmiotowy produkt tj. 190 000 zł.

Należy wskazać, że jeśli konsument nabył więcej niż jeden certyfikat inwestycyjny i zainwestował np. 380 000 zł, należy obliczać kwotę rekompensaty tak jak dla jednego certyfikatu, a więc konsument powinien otrzymać 20% z kwoty 190 000 zł = 38 000 zł.

W dacie wydania przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji za skutki stosowania przez Idea Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy uznać nabycie przez tych konsumentów certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit w wyniku informowania o cechach produktu w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie ryzyka związanego z inwestowaniem środków pieniężnych w ramach przedmiotowych instrumentów finansowych oraz nabycie produktu niedopasowanego do potrzeb konsumentów, a w konsekwencji brak zwrotu konsumentom zainwestowanych w certyfikaty środków finansowych, które ci konsumenci zainwestowali w wyniku działań Idea Banku, a którzy w związku z kondycją finansową spółki GetBack nie odzyskali pełnego zainwestowanego kapitału. W związku z tym częściowy zwrot konsumentom wpłaconych środków finansowych spowoduje częściowe usunięcie trwających skutków zarzucanych praktyk.

Jednocześnie należy wskazać, iż skutki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Idea Bank nie zostały - na dzień wydania niniejszej decyzji -

<sup>32</sup> Por. Decyzja Nr RBG-1/2020 z 3 lutego 2020 r.

konsumentom w żaden sposób zrekompensowane, pomimo stosowania przez Spółkę nieuczciwych praktyk rynkowych i tzw. missellingu.

W wyniku proponowania nabycia przez Idea Bank certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit, konsumenci zainwestowali swoje środki finansowe w ww. produkty. Był to bezpośredni skutek, jaki nastąpił w wyniku działań Idea Banku. W wyniku missellingu stosowanego przez Idea Bank konsumenci podjęli decyzję o nabyciu certyfikatów inwestycyjnych, a więc usług finansowych, niedopasowanych do swoich potrzeb, których mogliby nie nabyć, gdyby nie działania Spółki. W konsekwencji, w związku z nabyciem niedopasowanych ryzykownych usług finansowych, w związku z kondycją finansową spółki GetBack nie odzyskali pełnego zainwestowanego kapitału. Dlatego też poza stwierdzeniem, iż praktyki stosowane przez Idea Bank naruszały zbiorowe interesy konsumentów, konieczny jest przynajmniej częściowy zwrot poszkodowanym konsumentom zainwestowanych w certyfikaty inwestycyjne środków w wyniku decyzji Prezesa UOKiK. Należy przy tym dodać, iż przedmiotowa okoliczność jest niezależna względem możliwości dochodzenia roszczeń przez wszystkich konsumentów na drodze indywidualnego powództwa cywilnego. Z tego też względu konieczne jest nałożenie na przedsiębiorcę obowiązków, które mają na celu usunięcie trwających skutków stosowania tych praktyk przez Idea Bank.

Sytuacja tych konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne z inicjatywy Idea Banku, jest bardzo szczegółowa, co wynika z treści skarg i ankiet, które wpłynęły do Prezesa UOKiK. Są to bez wątpienia 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 bardziej ryzykowne produkty z uwagi na informacje pozyskane od pracowników Banku (działania Idea Banku). 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 z inicjatywy Idea Banku certyfikatów inwestycyjnych, a więc takim, gdzie konsumenci wcześniej (tj. przed pierwszym nabyciem certyfikatów inwestycyjnych) posiadali produkty inwestycyjne w Idea Banku. Z tego też względu zdecydowano, iż częściowe usunięcie skutków w ramach niniejszej decyzji w formie rekompensaty publicznej obejmie wszystkich konsumentów, gdyż Spółka swoim działaniem naruszyła zbiorowy interes konsumentów, a więc również w aspekcie zbiorowym powinna usunąć trwające skutki naruszenia.

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

Wypłata środków przez Idea 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 konsumentom ww. rekompensaty publicznej nie zamyka im w żadnym zakresie możliwości dochodzenia od Idea Bank lub każdego innego podmiotu zaangażowanego w proces sprzedaży i oferowania certyfikatów inwestycyjnych Trigon Profit innych lub dalej idących roszczeń niż korzyści wynikające z ww.

rekompensaty. Konsumenci 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 II.2.**

Nakładając na Idea Bank nakaz usunięcia trwających skutków naruszenia w formie wypłaty części konsumentów 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, Idea Bank wypełniając obowiązek wypłaty rekompensat publicznych powinien uwzględniać względem każdego konsumenta, który jest uprawniony do uzyskania tejże rekompensaty, dotychczas wypłacone mu środki z tytułu kapitału, który zainwestował pierwotnie<sup>33</sup> w certyfikaty Trigon Profit. Jako punkt graniczny, który Idea Bank musi przyjąć przy wyliczaniu dotychczas wypłaconych konsumentowi środków, należy uznać dzień złożenia wniosku konsumenta, 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 Idea 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 Idea Bank powinien uwzględnić jest otwarty i nie musi być uzależniony od transferów pieniężnych względem konsumentów dokonanych wyłącznie przez Spółkę. Stąd też konieczność złożenia oświadczenia przez konsumentów we wniosku do Spółki (zgodnie z pkt II.3.d-e niniejszej decyzji) w zakresie informacji o uzyskanych dotychczas środkach ze źródeł innych niż od Idea Banku.

Jeżeli ze wskazanych powyżej źródeł, konsument uzyskał zwrot pełnej kwoty pierwotnie zainwestowanej w certyfikaty inwestycyjne, to rekompensata publiczna wynikająca z niniejszej decyzji mu nie przysługuje. W sytuacji, w której w oparciu o okoliczności opisane w pkt II.3.c. (inne niż z pkt I.3.a. - I.3.b) konsumentowi zwrócono jedynie część pierwotnie zainwestowanych środków, to łączna wypłata tych środków ze wszystkich źródeł (wliczając w to również rekompensatę z pkt II.1 niniejszej decyzji) nie może przekraczać sumy pierwotnie zainwestowanych przez niego środków w przedmiotowy produkt inwestycyjny. Idea 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 przez konsumenta kapitału.

## **Ad II.3.**

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Spółkę środek w opisanym powyżej kształcie pozostaje w korelacji do przypisanego Spółce naruszenia i zmierza do przynajmniej częściowego przywrócenia równowagi stron stosunku prawnego w zakresie usunięcia trwających skutków naruszenia.

<sup>33</sup> Określenie „pierwotnie” oznacza, iż nie wlicza się do sumy środków zainwestowanych w certyfikaty inwestycyjne ewentualnego zysku, który miał wiązać się z tego rodzaju „inwestycją”.

Aby zapewnić skuteczność wywiązania się z obowiązku usunięcia przez Idea Bank trwających skutków naruszenia stosowania zakwestionowanych praktyk, niezbędne jest również to, aby konsumenci, którzy zostali objęci jej stosowaniem mogli się o takim obowiązku przedsiębiorcy dowiedzieć i wystąpić do niego z odpowiednim wnioskiem. W tym celu Prezes UOKiK nałożył na Spółkę odpowiednie obowiązki informacyjne mające na celu poinformowanie konsumentów o przysługujących im uprawnieniach, a także o sposobie wnioskowania o wypłatę pieniędzy. Przedmiotowa informacja ma być przekazana konsumentom w formie przesyłki listownej poleconej za potwierdzeniem odbioru w celu zapewnienia, aby każdy konsument otrzymał informację od Spółki, 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 Spółki o woli skorzystania z nałożonych na przedsiębiorcę środków zmierzających do usunięcia skutków nie są zbyt skomplikowane oraz czasochłonne. Jednocześnie Idea Bank nie powinna komplikować tego trybu i utrudniać złożenia stosownego wniosku przez konsumentów. W sytuacji nieodebrania przez poszczególnych konsumentów ww. korespondencji - Idea 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 Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne z inicjatywy Idea Bank S.A. - w sposób określony w decyzji. Prezes UOKiK decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru bądź nie. Z punktu widzenia interesu publicznego - istotne jest to, aby był to skuteczny sposób dotarcia do adresatów.

Ponadto, warto podkreślić, iż Prezes UOKiK nałożył na Idea Bank obowiązek informacyjny w zakresie przesłania do wszystkich konsumentów, którzy nabyli certyfikaty inwestycyjne z inicjatywy Idea Bank, 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 cywilnym<sup>34</sup>.**

Na poparcie powyższej tezy należy przywołać stanowisko doktryny, która wskazuje, że *„na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję (vide: uchwała SN z 23.07.2008 r., III CZP 52/08, Legalis),*

<sup>34</sup> 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),



*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. (vide: III SK 61/14, Legalis). 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 konsumentów<sup>35</sup>.*

W związku z powyższym, wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez Idea Bank S.A., 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 II.4 i 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.

W ocenie Prezesa UOKiK, okoliczności sprawy przytoczone w niniejszej decyzji uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Spółka powinna, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o swojej niedozwolonej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Bank oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Spółki przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Idea Banku 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 Spółki zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto, oświadczenie to winno określać skrótowy zakres obowiązków usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonych praktyk. 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

<sup>35</sup> A. Szafran, J. Ulański, *Prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, Warszawa 2017, s. 166-167;

uprawnień do dochodzenia roszczeń. Oświadczenie z pkt II.3 sentencji decyzji jest kierowane do klientów Idea Banku. Z kolei obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy, umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji konsumentom, którzy z usług Idea Banku nie korzystają (prewencja ogólna) lub z różnych względów nie odebrali kierowanej do niej korespondencji.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelność na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

Oświadczenie zostanie zaprezentowane na stronie internetowej Przedsiębiorcy i dzięki temu 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 certyfikatów inwestycyjnych. 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. Obowiązek publikacji decyzji na stronie internetowej przez 6 miesięcy, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

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

### **Ad III. Koszty postępowania**

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, koszty spowodowane oględzinami na miejscu, koszty doręczenia stronom pism urzędowych, a także koszty mediacji. Zgodnie natomiast z art. 264 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził

naruszenie przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości **25,50 zł** (słownie: dwadzieścia pięć złotych 50/100).

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000, w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

## **Pouczenia**

Stosowanie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi (90-113 Łódź, ul. Traugutta 25) w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III sentencji niniejszej decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do treści art. 81 ust. 5 ww. ustawy w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi (90-113 Łódź, ul. Traugutta 25), w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wnioski 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, § 3 i § 4 zd. 1 kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. 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 wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. 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.

Otrzymuje:

1. Idea Bank S.A.  
ul. Przyokopowa 33  
01-208 Warszawa
2. a/a