



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

RKR-61-33/13/DN-5/13

Kraków, dnia 20 grudnia 2013 r.

DECYZJA Nr RKR - 40/2013

Stosownie do treści przepisów art. 33 ust. 5 i 6 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.)*,

działając z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 *ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu, wszczętego z urzędu, postępowania pod zarzutem stosowania przez przedsiębiorcę Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

zaniechaniu niezwłocznego przekazywania do Biura Informacji Kredytowej S.A. informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców, będących konsumentami, w okresie pomiędzy datami przesyłania do Biura Informacji Kredytowej S.A. poszczególnych Wsadów Informacyjnych w danym miesiącu;

w wyniku którego uprawdopodobniono, iż wyżej wskazane działania Banku Zachodniego WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, jako sprzeczne z dobrymi obyczajami, stanowią czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 *ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.)* i tym samym naruszają art. 24 ust. 1 i ust. 2 *powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz przyjęto zobowiązanie *ww. Banku* do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów;

nakłada się na przedsiębiorcę Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu **obowiązek wykonania tego zobowiązania**, poprzez:

1. przekazywanie do Biura Informacji Kredytowej S.A. informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców, będących konsumentami w cyklach tygodniowych;
2. rozpoczęcie przekazywania informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców, będących konsumentami w cyklach tygodniowych:
 - dotyczących klientów Banku Zachodniego WBK S.A., których obsługa wykonywana jest za pośrednictwem systemów informatycznych Banku Zachodniego WBK S.A., za wyjątkiem klientów związanych z tym Bankiem umowami o kartę kredytową – **w terminie do dnia 28 lutego 2014 r.**;
 - dotyczących klientów Banku Zachodniego WBK S.A., których obsługa wykonywana jest za pośrednictwem systemów informatycznych Banku Zachodniego WBK S.A. związanych z tym Bankiem umowami o kartę kredytową - **w terminie do 31 maja 2014 r.**;
 - dotyczących klientów Banku Zachodniego WBK S.A., pozyskanych przez ten Bank na skutek przejęcia Kredyt Banku S.A., których obsługa wykonywana jest za pośrednictwem systemów informatycznych Kredyt Banku S.A. do czasu wygaszenia tych systemów i uruchomienia obsługi wskazanych klientów za pośrednictwem systemów informatycznych Banku Zachodniego WBK S.A. – **w terminie do 31 maja 2014 r.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) nakłada się na przedsiębiorcę Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, nałożonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji:

1. w zakresie przekazywania informacji o dotychczasowych klientach Banku Zachodniego WBK S.A., za wyjątkiem informacji o klientach związanych z tym Bankiem umowami o kartę kredytową - **w terminie do dnia 31 marca 2014 r.**, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:
 - informację o dacie przekazania do Biura Informacji Kredytowej S.A. pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego;
 - daty przekazania do Biura Informacji Kredytowej S.A. kolejnych Tygodniowych Wsadów Informacyjnych, w okresie od daty przesłania pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego do dnia sporządzenia sprawozdania,
2. w zakresie przekazywania informacji o dotychczasowych klientach Banku Zachodniego WBK S.A., związanych z tym Bankiem umowami o kartę kredytową, a także w zakresie przekazywania danych dotyczących byłych klientów Kredyt Banku S.A. - **w terminie do dnia 30 czerwca 2014 r.**, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:
 - informację o dacie przekazania do Biura Informacji Kredytowej S.A. pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego;
 - daty przekazania do Biura Informacji Kredytowej S.A. kolejnych Tygodniowych Wsadów Informacyjnych, w okresie od daty przesłania pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego do dnia sporządzenia sprawozdania;
3. przedłożenie kopii umowy bądź aneksu do umowy zawartej przez Bank Zachodni WBK S.A. z Biurem Informacji Kredytowej S.A., uwzględniające obowiązek przekazywania Tygodniowych Wsadów Informacyjnych – **w terminie 30 dni od daty podpisania** tego dokumentu.

U z a s a d n i e

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Krakowie (dalej „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie procedury przekazywania i aktualizowania informacji o kredytobiorcach, będących konsumentami, do Biura Informacji Kredytowej S.A. (zwanego dalej „BIK”), stosowanej przez przedsiębiorcę Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Bank”).

Powyższe postępowanie zostało wszczęte na skutek skargi konsumentki - klientki ww. Banku¹, dotyczących opieszałości Banku w przekazywaniu do BIK informacji o spłacie zadłużenia.

W toku postępowania uwzględnione zostały wyjaśnienia Banku w zakresie zasad i trybu przekazywania do BIK informacji dotyczących konsumentów – klientów Banku. Poddano również analizie przedłożony przez Bank materiał dowodowy m.in. w postaci:
- „Umowy w sprawie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji”, zawartej w dniu 23 listopada 2004 r. pomiędzy Bankiem a BIK;

¹ skarga dotyczyła działań Kredyt Banku S.A., który z dniem 4 stycznia 2013 r. został przejęty przez BZ WBK S.A.

- „Regulaminu gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK S.A.”, stanowiący załącznik nr 1 do ww. Umowy z dnia 23 listopada 2004 r.;
- dokumentu pod nazwą „Podręcznik Wymiany Danych Kredytowych”
- Umowy w sprawie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji”, zawartej w dniu 9 grudnia 2005 r. pomiędzy Bankiem a BIK;
- Porozumienia z dnia 21 grudnia 2012 r. zawartego pomiędzy Bankiem a BIK, dotyczące zasad przekazywania danych do BIK po formalnym przejęciu Kredyt Banku S.A. przez Bank Zachodni WBK S.A.

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-199/2013 z dnia 01 sierpnia 2013 r. (karty nr 2-4 w aktach sprawy) Prezes UOKiK² wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

zaniechaniu niezwłocznego przekazywania do Biura Informacji Kredytowej S.A. informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców, będących konsumentami, w okresie pomiędzy datami przesyłania do Biura Informacji Kredytowej S.A. poszczególnych Wsadów Informacyjnych w danym miesiącu, co - jako sprzeczne z dobrymi obyczajami - może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 *ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.)* i tym samym naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ustosunkowując się do przedstawionego zarzutu (pismo z dnia 20 sierpnia 2013 r., karty nr 309-405) Bank poinformował, iż w lutym 2013 r. rozpoczął prace projektowe zmierzające do wprowadzenia rozwiązań umożliwiających częstszą aktualizację bazy BIK informacjami o nowo udzielonych oraz o całkowicie spłaconych zobowiązaniach osób fizycznych. Prace te prowadzone są aktualnie w ramach projektu pod nazwą „Częstsza aktualizacja BIK dla rachunków kredytowych”. Przyjęte założenia projektu przewidują, iż w nowych Wsadach Tygodniowych będą przekazywane informacje o nowootwartych w danym okresie rachunkach oraz o rachunkach całkowicie spłaconych. Jednocześnie we Wsadach Miesięcznych nadal będzie wysyłana pełna informacja. Bank wskazał, iż z uwagi na złożone mechanizmy generowania wsadów BIK w Banku oraz ze względu na procesy fuzyjne (przejęcie Kredyt Banku S.A. przez BZ WBK S.A.) projekt został podzielony na dwa etapy.

Bank zobowiązał się do przekazywania danych dotyczących zobowiązań wynikających z umów o kartę kredytową klientów obsługiwanych w systemach BZ WBK S.A. w cyklach tygodniowych najpóźniej do dnia 31 marca 2014 r., natomiast dotyczących pozostałych zobowiązań klientów Banku – do dnia 31 grudnia 2013 r.

Odnosnie danych dotyczących klientów byłego Kredyt Banku S.A. Bank poinformował, iż projekt integracji Kredyt Banku S.A. z BZ WBK S.A. zakłada wygaszenie systemów informatycznych Kredyt Banku S.A. i całkowite przeniesienie obsługi klientów Kredyt Banku S.A. do systemów informatycznych BZ WBK S.A. do końca października 2014 r. Jednocześnie, aktualnie trwa „migracja biznesowa”, polegająca na oferowaniu klientom Kredyt Banku S.A. nowych produktów lub zmian w posiadanych produktach, które są obsługiwane w systemach BZ WBK S.A.

Jednocześnie Bank poinformował, iż uwzględniając zarzut postawiony przez Prezesa UOKiK, podjął decyzję o wprowadzeniu tymczasowych rozwiązań informatycznych w systemach byłego Kredyt Banku S.A., które pozwolą na generowanie

² postępowanie w przedmiotowej sprawie zostało wszczęte i prowadzone w oparciu o upoważnienia Prezesa UOKiK z dnia 22 lipca 2013 r. (karta nr 1w aktach sprawy) oraz z dnia 06 listopada 2013 r. (karta nr 319).

korekt seryjnych do BIK dla rachunków zamkniętych z systemów byłego Kredyt Banku S.A. Zmianę tą Bank zobowiązuje się wdrożyć najpóźniej do dnia 31 marca 2014 r. Po wdrożeniu tego rozwiązania Bank zwiększy częstotliwość dostarczania do BIK danych o zamkniętych rachunkach w byłym Kredyt Banku S.A., tak aby odbywało się to raz na tydzień.

Wskazane wyżej terminy Bank określił jako niezbędne minimum na wykonanie prac zapewniających należyłą jakość przekazywanych danych do BIK.

Mając powyższe na uwadze, Bank wniósł o przyjęcie przez Prezesa UOKiK zobowiązania do wprowadzenia wyżej opisanych zmian we wskazanych terminach i wydania decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Pismem z dnia 16 października 2013 r. Prezes UOKiK zawiadomił Bank o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy (karta nr 413), który z przysługującego prawa nie skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu został zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego po numerem 0000008723 (karty nr 216-306). Przedmiotem działalności gospodarczej jest m.in. udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych. Przed udzieleniem konsumentowi kredytu lub pożyczki Bank podejmuje określone czynności w celu oceny zdolności kredytowej klienta oraz analizy ryzyka kredytowego. Jedną z nich jest wystąpienie do BIK o udzielenie informacji dotyczących zobowiązań konsumenta.

Biuro Informacji Kredytowej S.A. (BIK) jest instytucją działającą na podstawie art. 105 ust. 4 *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1376 ze zm.)*. Zgodnie z tym przepisem banki mogą, wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi, utworzyć instytucję do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania bankom informacji, stanowiących tajemnicę bankową w zakresie, w jakim informacje te są potrzebne w związku z wykonywaniem czynności bankowych. Ponadto, podstawą prawną do przetwarzania danych przez BIK jest *ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.)*.

BIK działa w oparciu o umowy zawierane z bankami oraz regulamin gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji. Na podstawie zawartych umów banki są zobowiązane do cyklicznego przekazywania do BIK informacji o klientach i ich rachunkach w formie tzw. Wsądów Informacyjnych, a BIK zobowiązany jest – w oparciu o otrzymane dane – udostępniać bankom Raporty BIK, wspomagające w wykonywaniu czynności bankowych, a zwłaszcza w podejmowaniu decyzji kredytowych.

Informacje te dotyczą wszystkich rachunków kredytowych, jakie prowadzą banki, tj. tych, które spłacane są prawidłowo, jak i tych, gdzie występują opóźnienia lub brak spłaty.

BIK nie jest uprawniony do zmian lub modyfikacji informacji zawartych we Wsadach Informacyjnych. Sprostowanie lub zmiana informacji następuje wyłącznie z inicjatywy banku, który taką informację przekazał.

W okolicznościach faktycznych sprawy Bank przekazuje informacje do BIK m.in. na podstawie „Umowy w sprawie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji” (zwanej dalej „Umową”), zawartej w dniu 23 listopada 2004 r. (karty nr 15-25). Zgodnie z § 3 ust. 1 Umowy Bank zobowiązany jest przysyłać do BIK Wsady informacyjne nie rzadziej niż raz w miesiącu do dnia 20 i według stanu na ostatni dzień miesiąca

poprzedzającego wysłanie tego Wsadu. Z kolei ust. 2 tego zapisu uprawnia Bank do częstszego, niż określony wyżej, przesyłania Wsadów informacyjnych i aktualizowania swoich danych zapisanych w „Bazie Kredytobiorcy” w uzgodnionej formie i trybie i według stanu na dzień sporządzenia aktualizacji, przy czym przez aktualizację rozumie się cykliczne przesyłanie nowych, kolejnych Wsadów informacyjnych w terminach ustalonych w ust. 1 omawianego zapisu.

Zgodnie z § 3 ust 3 Umowy, format i specyfikację danych zawartych we Wsadach informacyjnych oraz sposób przesyłania określa „Regulamin gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK S.A.” (zwany dalej „Regulaminem”), stanowiący integralną część Umowy (karty nr 26-33). Treść § 4 ust. 3 pkt 3 Regulaminu nakłada na Bank obowiązek niezwłocznego dokonywania korekt nadesłanych do BIK danych w przypadku, powzięcia przez Bank wiarygodnej informacji, że dane te z jakiegokolwiek powodu staną się nieaktualne, niekompletne, nieprawdziwe lub niedokładne.

Z dniem 4 stycznia 2013 r. BZ WBK S.A. przejął Kredyt Bank S.A. stając się jego sukcesorem generalnym. Zasady regulujące przesyłanie do bazy BIK danych klientów banku przejętego udokumentowane zostały w Porozumieniu z dnia 21 grudnia 2012 r. (karty nr 210-215). Zapis § 4 ust. 1a przewiduje, iż dane klientów banku przejętego Bank przesyła w odrębnym pliku, zgodnie z dotychczasowymi zasadami przesyłania Wsadów informacyjnych³, w tym z zachowaniem dotychczasowych terminów przekazywania Wsadów, tj. nie rzadziej niż raz w miesiącu, do dnia 28 każdego miesiąca i według stanu na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego wysłanie Wsadu.

W praktyce, informacje dotyczące konsumentów-klientów Bank przekazuje zgodnie z zobowiązaniem zawartym w ww. Umowie, tj. raz w miesiącu do 20 dnia każdego miesiąca, zgodnie ze stanem na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego. Informacje dotyczące byłych klientów Kredyt Banku S.A. przekazywane są również raz w miesiącu, do 28 dnia każdego miesiąca, ze stanem na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego.

Osoby, które ubiegają się o kredyt bankowy w okresie pomiędzy datą uregulowania zobowiązań wobec Banku a przekazaniem przez Bank do BIK informacji o tym zdarzeniu mogą wystąpić do Banku z wnioskiem o wydanie zaświadczenia o spłacie kredytu. Uzyskanie takiego zaświadczenia podlega opłacie w wysokości określonej w „Tabeli opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności” w części *Oplaty za dokumenty w wersji papierowej wydawane na życzenie Klienta*, w pozycji *Czynności związane z wystawianiem zaświadczeń i potwierdzeń*. Z Tabeli wynika, iż Bank pobiera ww. opłatę w wysokości 25 PLN za każdy wydany dokument. Wskazana wyżej Tabela jest dostępna na stronach internetowych Banku: http://www.bzwbk.pl/items/bzwbk.pl/doc/taryfa_dla_ciebie.pdf (wydruk: karta nr 312).

W toku postępowania Bank poinformował, iż w lutym 2013 r. rozpoczął prace projektowe zmierzające do wprowadzenia rozwiązań umożliwiających częstszą aktualizację bazy BIK informacjami o nowo udzielonych oraz o całkowicie spłaconych zobowiązaniach osób fizycznych. Prace te prowadzone są aktualnie w ramach projektu pod nazwą „Częstsza aktualizacja BIK dla rachunków kredytowych”. Przyjęte założenia projektu przewidują, iż w nowych Wsadach Tygodniowych będą przekazywane informacje

³ Kredyt Bank S.A. przysyłał do BIK informacje na podstawie Umowy w sprawie gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji zawartej w dniu 09 grudnia 2005 r. (karty nr 198-209). Zgodnie z treścią § 3 ust. 1 Umowy Kredyt Bank S.A. był zobowiązany przysyłać do BIK Wsady Informacyjne nie rzadziej niż raz w miesiącu do dnia 28 i według stanu na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego wysłanie tego Wsadu

o nowootwartych w danym okresie rachunkach oraz o rachunkach całkowicie spłaconych. Jednocześnie we Wsadach Miesięcznych nadal będzie wysyłana pełna informacja. Bank wskazał, iż z uwagi na złożone mechanizmy generowania wsadów BIK w Banku oraz ze względu na procesy fuzyjne (przejęcie Kredyt Banku S.A. przez BZ WBK S.A.) projekt został podzielony na dwa etapy:

1. Pierwszy etap, już rozpoczęty, dotyczy zmian we wsadach generowanych dla zaangażowań kredytowych na rachunkach kredytowych oraz kredytach w rachunkach bieżących. Zaangażowania te obsługiwane są w systemie transakcyjnym, z którego wsady do BIK są generowane bezpośrednio. W ramach projektu zostało przygotowane oprogramowanie. Aktualnie trwa proces testowania poprawności działania tego oprogramowania. Bank podkreślił w tym miejscu, iż prace testowe prowadzone są pomimo pełnej mobilizacji pracowników IT w przygotowania przeniesienia obsługi klientów byłego Kredyt Banku S.A. do systemów informatycznych BZ WBK S.A.

Bank zobowiązał się rozpocząć przekazywanie danych dotyczących zobowiązań wynikających z umów kredytowych klientów obsługiwanych w systemach BZ WBK S.A. w cyklach tygodniowych najpóźniej do dnia 31 grudnia 2013 r.

2. Drugi etap to projekt „Częstsza aktualizacja BIK dla Kart kredytowych”, dotyczy generowania wsadów częściowych dla zaangażowań kredytowych wynikających z umów o karty kredytowe. Wprowadzane rozwiązania są analogiczne do pierwszego etapu, jednak ze względów technicznych prace są realizowane w innych systemach informatycznych. Prace testowe nowego oprogramowania przewidziane są w okresie od września do października 2013 r.

Bank zobowiązał się do przekazywania danych dotyczących zobowiązań wynikających z umów o kartę kredytową klientów obsługiwanych w systemach BZ WBK S.A. w cyklach tygodniowych najpóźniej do dnia 31 marca 2014 r.

Odnośnie danych dotyczących klientów byłego Kredyt Banku S.A., pozyskanych przez Bank Zachodni WBK S.A. na skutek przejęcia Kredyt Banku S.A. - Bank poinformował, iż projekt integracji Kredyt Banku S.A. z BZ WBK S.A. zakłada wygaszenie systemów informatycznych Kredyt Banku S.A. i całkowite przeniesienie obsługi klientów Kredyt Banku S.A. do systemów informatycznych BZ WBK S.A. do końca października 2014 r. Jednocześnie, aktualnie trwa „migracja biznesowa”, polegająca na oferowaniu klientom Kredyt Banku S.A. nowych produktów lub zmian w posiadanych produktach, które są obsługiwane w systemach BZ WBK S.A. Dla tych produktów będą miały zastosowanie zasady wskazane w pkt 1 (etap pierwszy).

Jednocześnie Bank poinformował, iż podjął decyzję o wprowadzeniu tymczasowych rozwiązań informatycznych w systemach byłego Kredyt Banku S.A., które pozwolą na generowanie korekt seryjnych do BIK dla rachunków zamkniętych z systemów byłego Kredyt Banku S.A. Zmianę tą Bank zobowiązuje się wdrożyć najpóźniej do dnia 31 marca 2014 r. Po wdrożeniu tego rozwiązania Bank zwiększy częstotliwość dostarczania do BIK danych o zamkniętych rachunkach w byłym Kredyt Banku S.A., tak aby odbywało się to raz na tydzień.

Wskazane wyżej terminy Bank określił jako niezbędne minimum na wykonanie prac zapewniających należyłą jakość przekazywanych danych do BIK.

Informacje przetwarzane przez BIK podlegają *ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2002 r., Dz.U. Nr 101, poz. 926 ze zm.)*. W oparciu o przepisy tej ustawy organem do spraw ochrony danych osobowych jest

Generalny Inspektor Danych Osobowych (dalej również „GIODO”). W ramach swoich kompetencji GIODO może kierować do organów państwowych, organów samorządu terytorialnego, państwowych i komunalnych jednostek organizacyjnych, podmiotów niepublicznych realizujących zadania publiczne, osób fizycznych i prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi oraz innych podmiotów wystąpienia zmierzające do zapewnienia skutecznej ochrony danych osobowych (art. 19a w związku z art.12 pkt 6 ustawy). Na urzędowej stronie internetowej Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych www.giodo.gov.pl udostępnione są m.in. oficjalne wystąpienia Generalnego Inspektora, w tym wystąpienie z dnia 22 czerwca 2011 r. skierowane do Prezesa Zarządu Związku Banków Polskich⁴ o podjęcie działań zwracających uwagę bankom na konieczność dostosowania procesu przetwarzania danych osobowych do wymogów ww. ustawy o ochronie danych osobowych poprzez informowanie BIK o dokonanych uaktualnieniu lub sprostowaniu przekazanych danych osobowych bez zbędnej zwłoki. (wydruk karty nr 314-315) oraz odpowiedź Prezesa Zarządu ZBP na ww. wystąpienie z dnia 29 lipca 2011 r. (wydruk strony karty nr 316-317).

Z kolei, w archiwalnych plikach zamieszczonych na stronie internetowej Krajowej Izby Biegłych Rewidentów <http://kibr.org.pl> umieszczono treść pisma Generalnego Inspektora Nadzoru Bankowego z dnia 31 marca 2003 r. skierowanego do prezesów banków w związku z wystąpieniem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz po konsultacji z BIK wskazujące na konieczność podjęcia przez banki działań w celu likwidacji nieprawidłowości związanych z przesyłaniem i aktualizacją danych w systemie BIK (wydruk strony karta nr 313).

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny.

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). W wyroku z dnia 27 czerwca 2001r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) Sąd stwierdził, że „*Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”. Podobnie na temat interesu publicznego SOKiK wypowiedział w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30 maja 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 80/00), z dnia 04 lipca 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 108/00), z dnia 06 czerwca 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 lutego 2004 r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku –

⁴ adres strony:

http://www.giodo.gov.pl/1520122/id_art/4359/j/pl/

konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Przedmiotowe postępowanie dotyczy procedury przekazywania przez Bank do BIK informacji dotyczących osób fizycznych – klientów Banku. Procedura ta jest stosowana wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych, aktualnych i potencjalnych klientów Banku, którym – na gruncie art. 4 pkt 12 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* – przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Banku. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem, uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy tej ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest uprawdopodobnienie, że działania Banku mogły nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* w art. 24 ust. 1 zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Podkreślenia wymaga, iż przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1⁵ poprzednio obowiązującej *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sprzeczne z prawem są zatem czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

⁵ art. 23 a ust. 1 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. (t.j. Dz.U. z 2003 r., Nr 86 poz. 804 ze zm.)* jako definiujący pojęcie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów znalazł swoje odzwierciedlenie w art. 24 ust. 2 aktualnie obowiązującej *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)*

„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”⁶. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Analizując przesłankę bezprawności należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Banku w przedmiotowej sprawie dotyczy braku aktualizacji w bazie BIK danych o wykonaniu zobowiązania przez klientów Banku (konsumentów) w okresie pomiędzy kolejnymi Wsadami Informacyjnymi (zaniechaniu niezwłocznego przekazywania do BIK tych informacji), w sposób naruszający dobre obyczaje, co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.).

Jak wyżej wskazano, bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.⁷ Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*⁸ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (dalej też „uznk”) „czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta”. Przepis art. 3 ust. 1 ww. ustawy stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów oraz interesu klienta. Jak wskazuje doktryna, klauzule generalne to przepisy prawne w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo.⁹ Zgodnie ze stanowiskiem judykatury istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.¹⁰ Przepis art. 3 ust. 1 uznk stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji¹¹.

⁶ vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118)

⁷ Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.

⁸ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.

⁹ A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. II zmienione, Warszawa 2000, str. 76.

¹⁰ Orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.

¹¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95 – „Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.”.

Aby działanie przedsiębiorcy mogło być uznane, w kontekście zarzutu postawionego Bankowi w przedmiotowym postępowaniu, za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta.

Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną w stosunku do której brak jest normatywnej definicji, ale podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.¹² Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. W doktrynie zwraca się uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym.¹³

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.¹⁴ *Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie¹⁵ – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). Zgodnie z „Zasadami dobrej praktyki bankowej”¹⁶ banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Zasady te przewidują, iż w stosunkach z klientami banki powinny postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością, a przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta bank powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów. Do poszanowania godności klientów odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”¹⁷ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej”¹⁸. Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą *podmiot finansowy postępuje**

¹² Np. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaia w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

¹³ Zob. A. Kraus, F. Zoll, Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Poznań 1929, s. 26 i 171.

¹⁴ M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹⁵ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

¹⁶ Rozdział I postanowienie nr 2 „Zasad dobrej praktyki bankowej”.

¹⁷ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

¹⁸ Rozdział I postanowienie nr 3 „Zasad dobrej praktyki bankowej”.

w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.

W ocenie Prezesa UOKiK dobre obyczaje, o których mowa powyżej, mogły zostać w przedmiotowej sprawie naruszone przez Bank na skutek zaniechania niezwłocznego przekazywania do BIK informacji o wygaśnięciu zobowiązania kredytobiorców-konsumentów w okresie pomiędzy kolejnymi Wsadami Informacyjnymi. Wskazać należy, iż ustawodawca nie zdefiniował pojęcia *niezwłoczności*, a zatem, dokonując oceny, czy stosując opisaną procedurę przekazywania do BIK Wsadów Informacyjnych, Bank działał bezprawnie, należy posłużyć się wypracowanym w prawie cywilnym orzecznictwem. W tym miejscu należy wskazać, iż orzecznictwo dotyczące interpretacji pojęcia „*niezwłocznie*” w prawie cywilnym nie jest jednolite.

Wyrazem jednego z dwóch, ukształtowanych w orzecznictwie, podejść w zakresie interpretacji pojęcia „*niezwłocznie*” jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 grudnia 2006 r. (sygn. akt IICSK 293/06, LEX nr 453147), zgodnie z którym „*niezwłocznie*” nie oznacza „*natychmiast*”, lecz bez nieuzasadnionego odwlekania. Jest to termin realny, a przy jego spełnieniu należy uwzględnić okoliczności miejsca i czasu, rodzaj i rozmiar świadczenia. O zakresie pojęcia „*niezwłocznego świadczenia*” powinny decydować każdorazowo okoliczności konkretnego przypadku¹⁹. „*Niezwłoczność*” powinna być rozumiana jako konieczność wykonania zobowiązania stosownie do wymagań dobrej wiary i zwyczajów uczciwego obrotu. Realność terminu ma chronić strony, zabezpieczając przed nadużywaniem swojej pozycji przez kontrahenta, wprowadzie zgodnego z treścią zobowiązania, ale sprawiającego wrażenie szykany, bezwzględności czy zbytniego formalizmu²⁰.

Drugie z podejść bardziej restrykcyjnie traktuje pojęcie „*niezwłoczności*” w odniesieniu do terminu spełnienia świadczenia. Wprawdzie interpretacja ta również wskazuje, iż czasu potrzebnego do niezwłocznego wykonania zobowiązania nie da się oznaczyć sztywno, to jednak przyjmuje się, iż spełnienie świadczenia oznacza spełnienie w terminie około dwóch tygodni lub 14 dni (tak: wyrok SN z dnia 28 maja 1991 r., II CR 623/90, LEX nr 9056, wyrok SN z dnia 6 lipca 2011 r., ICSK 576/09, LEX nr 1050451, wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 20 marca 2012 r. I ACa 191/12, LEX nr 1130916). Problem ten był rozstrzygany już w uchwale z dnia 30 grudnia 1988 r. (III CZP 48/88, OSNC z 1989 r. nr 3), gdzie Sąd Najwyższy uznał konieczność ujednoczenia zwrotów niedookreślonych przez ustawodawcę (w tym pojęcia „*niezwłocznie*”) i stwierdził, iż ich skonkretyzowanie „*(...) powinno być wyrażone w ścisłych jednostkach czasu. Za taki termin, jak już była mowa, należy uznać okres dwóch tygodni*”. Należy w tym miejscu podkreślić, iż uchwała ta została wpisana do księgi zasad prawnych i jako taka nabrała cech właściwych dla aktu normatywnego.

W okolicznościach faktycznych sprawy wszelkie dane dotyczące klientów Banku oraz ich rachunków Bank przekazuje do BIK zgodnie z wiążącą tych przedsiębiorców Umową oraz zgodnie z Regulaminem Współpracy, w formie Wsadów Informacyjnych, w terminie do 20. dnia każdego miesiąca według stanu na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego przesłanie tego Wsadu. Oznacza to, że BIK otrzymuje informacje

¹⁹ Komentarz do art. 455 Kodeksu cywilnego, Agnieszka Rzepecka-Gil, LEX

²⁰ R. Longchamp de Berier, *Polskie prawo cywilne. Zobowiązania*, Poznań 1999, s.321

o określonym zdarzeniu, związanym z funkcjonowaniem konta klienta Banku²¹ w terminie od 20 dni²² do 50 dni²³.

Gdyby zatem przyjąć drugi z omawianych kierunków wykładni pojęcia „niezwłocznie”, sztywnie określającej ten termin do dwóch tygodni, należy uznać, iż przekazując informacje do BIK w terminie od 20 do 50 dni Bank przekracza ten termin, przy czym długość przekroczenia jest tym większa, im bliżej początku danego miesiąca zdarzenie nastąpiło.

W ocenie Prezesa UOKiK, również w przypadku przyjęcia pierwszej ze wskazanych wyżej interpretacji, nie można się zgodzić, że przekazywanie przez Bank wyżej wskazanych informacji w terminie od 20 do 50 dni następuje niezwłocznie.

Podkreślenia wymaga, iż Umowa zawarta pomiędzy Bankiem a BIK nakładała na Bank, obok przesyłania Wsadów Informacyjnych w cyklu miesięcznym, dodatkowo obowiązek niezwłocznego dokonywania korekt nadesłanych do BIK danych w przypadku powzięcia przez Bank wiarygodnej informacji, że dane te z jakiegokolwiek powodu staną się nieaktualne, niekompletne, nieprawdziwe lub niedokładne (§ 4 ust. 3 pkt 3 Regulaminu, stanowiącego integralną część Umowy). Zatem, jeszcze na etapie zawierania Umowy przewidziana została możliwość częstszego, niż określonego dla Wsadów Informacyjnych, trybu przekazywania informacji do BIK. W praktyce oznaczać to powinno, iż w hipotetycznym przypadku, w którym zobowiązanie klienta Banku wygasło 1. dnia danego miesiąca, to informacja o tym zdarzeniu, jak i powiązane z tym informacje, winna być przekazana do BIK wcześniej niż po 50 dniach. Tymczasem, w omawianym przypadku Bank ograniczył się do przesyłania Wsadów Informacyjnych jeden raz w miesiącu, rezygnując z aktualizacji danych zawartych w tych Wsadach.

Uwzględniając powyższe okoliczności należy stwierdzić, iż niezależnie od tego, które z dwóch podejść stosowanych w interpretacji pojęcia „niezwłocznie” zostanie przyjęte, należy uznać, iż przekazywanie do BIK Wsadów Informacyjnych w sposób powodujący, iż dane aktualizujące, w tym informacje o wygaśnięciu zobowiązania trafiają do BIK w terminie od 20 do 50 dni, może stanowić przejaw zaniechania niezwłocznego przekazywania ww. informacji.

Wyniki postępowania wykazały, iż problemy po stronie klientów banków (w tym konsumentów/kredytobiorców) wynikające z nieprawidłowości przy przesyłaniu do BIK informacji występowały i były bankom sygnalizowane już kilka lat temu. Wskazuje na to przywołane wcześniej²⁴ pismo Generalnego Inspektora Nadzoru Bankowego z dnia 31 marca 2003 r., skierowanego do prezesów banków, w związku z wystąpieniem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz po konsultacji z BIK, w którym wskazano na konieczność podjęcia przez banki działań w celu likwidacji nieprawidłowości związanych z przesyłaniem i aktualizacją danych w systemie BIK. Z pisma wynika, iż już w dacie jego sporządzenia nie było technicznych przeszkód bieżącej aktualizacji danych przesłanych do BIK. Generalny Inspektor Nadzoru Bankowego podkreślił m.in., iż „*Możliwość aktualizacji danych przez BIK S.A. poza cyklem miesięcznym została wprowadzona w roku 2002 i jest wykonywana dla tych banków, które podpisały z BIK S.A. stosowną umowę.*”. Ponadto, w ww. piśmie podkreślono, iż „*(...) dane przekazywane przez banki do BIK S.A. są zapisywane w formie pliku tekstowego, co uniezależnia ich*

²¹ za taką należy również uznać informację o dacie usunięcia informacji, która jest bezpośrednio powiązana z datą wygaśnięcia zobowiązania

²² w przypadku, gdy określone zdarzenie ma miejsce w ostatni dzień danego miesiąca, informacja o tym zdarzeniu jest umieszczana we Wsadzie Informacyjnym przekazanym do BIK 20. dnia następnego miesiąca, a zatem po 20 dniach;

²³ w przypadku, gdy określone zdarzenie ma miejsce w pierwszym dniu danego miesiąca, informacja o tym zdarzeniu jest umieszczana we Wsadzie Informacyjnym przekazanym do BIK 20. dnia następnego miesiąca, a zatem po 50 dniach;

²⁴ karta nr 313 aktach sprawy

przekazanie od niespójności systemów informatycznych występujących pomiędzy bankami a BIK.S.A.”.

O możliwości częstszego, niż raz w miesiącu, przesyłania informacji do BIK mowa jest również we wspomnianym wyżej piśmie Wiceprezesa Związku Banków Polskich z dnia 29 lipca 2011 r.²⁵ skierowanego do Generalnego Inspektora Danych Osobowych. W piśmie tym stwierdzono m.in., iż umowa zawarta przez BIK z bankami „(...) przewiduje jednak możliwość częstszego przesyłania przez banki wsadów informacyjnych i aktualizowania danych zapisanych w bazie Biura Informacji Kredytowej – według stanu na dzień sporządzenia aktualizacji. Niezależnie od rozwiązań systemowych dotyczących częstszej niż comiesięczna aktualizacji danych, Biuro Informacji Kredytowej S.A. udostępnia bankom narzędzia umożliwiające dokonywanie aktualizacji danych lub poprawianie błędnych danych – pojedynczo, ad hoc Aktualizacja lub korekty danych wykonywane są w sytuacji, kiedy zmiany należy wprowadzić przed terminem dostarczenia kolejnego wsadu”.

W okolicznościach faktycznych sprawy Bank miał zatem, możliwość częstszego niż 1 raz w miesiącu przekazywania danych do BIK w oparciu o umowę zawartą z BIK w dniu 23 listopada 2004 r.

Istotnym w rozpatrywanej sprawie jest, iż przeciętny konsument nie jest zainteresowany trybem przesyłania do BIK informacji o swojej historii kredytowej do momentu wykonania zobowiązania wobec Banku i podjęciem starań uzyskania kredytu w innym banku. W tej sytuacji konsument ma prawo spodziewać się, iż informacja o wykonaniu przez niego zobowiązania wobec Banku będzie możliwie szybko (niezwłocznie) przekazana do BIK, tym bardziej, że Bank – w świetle „Zasad dobrej praktyki bankowej” – jest instytucją zaufania publicznego, działającą zgodnie z dobrymi obyczajami, zasadami profesjonalizmu i rzetelności, a także z poszanowaniem interesów kontrahentów, w tym konsumentów. A zatem Bank – posiadając możliwości techniczne i organizacyjne – powinien był niezwłocznie przekazywać do BIK informacje o wygaśnięciu zobowiązania konsumenta wobec Banku, dowodząc w ten sposób swojej rzetelności, profesjonalizmu oraz poszanowania dla konsumentów i ich interesów, umożliwiając im w ten sposób, lub chociaż nie utrudniając zawarcia kolejnej umowy kredytu lub pożyczki. Takie działanie należałoby uznać za zgodne z dobrymi obyczajami, do przestrzegania których jest on zobowiązany przez ww. „Zasady dobrej praktyki bankowej”. Tymczasem, klient Banku może liczyć na przekazanie do BIK informacji o wykonaniu przez niego zobowiązania najwcześniej po 20 dniach i to tylko wówczas, gdy spłata zobowiązania nastąpiła w ostatni dzień miesiąca.

Nadmienić w tym miejscu należy, iż za udostępnienie konsumentowi określonej kwoty oraz za obsługę kredytu banki, co zrozumiałe, pobierają wynagrodzenie. W celu zminimalizowania ryzyka udzielenia kredytu nierzetelnemu klientowi banki korzystają, odpłatnie, z bazy danych BIK. Powyższa opłata dla BIK stanowi część kosztów działalności banków, które są uwzględniane przy kalkulacji opłat pobieranych od klientów. Tym samym, można uznać, iż w istocie pośrednio to sami klienci finansują korzystanie przez banki z bazy danych BIK. W tym znaczeniu, wyżej opisane działania Banku można rozpatrywać również w kontekście naruszenia zasad etycznych, ponieważ Bank zabezpieczając własne interesy za pomocą instrumentu „finansowanego” przez konsumentów (BIK) nie w pełni zabezpiecza ich interesy i to w sytuacji, gdy na sposób i częstotliwość przekazywania danych do bazy BIK konsumenci nie mają żadnego wpływu.

Uwzględniając powyższe należy uznać, iż możliwość naruszenia przez Bank dobrych obyczajów stało się przyczyną do uprawdopodobnienia spełnienia przesłanki bezprawności postępowania Banku w przedmiotowym zakresie

²⁵ karty nr 316-317 w aktach sprawy

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 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. W orzecznictwie SOKIK utrwalił się pogląd, iż naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (wyrok SA z 24.01.1991 r., XV Amr 8/90; 4.07.2001 r. XVII Ama 108/00; 23.20.2002 r. XVII Ama 133/2001).

Stanowisko to potwierdzone zostało również przez Sąd Najwyższy, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość 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. A zatem, kolejnym krokiem w rozstrzygnięciu w przedmiotowej sprawie jest ustalenie, czy działania Banku, uznane wcześniej za mogące naruszać dobre obyczaje, wywołują bądź mogą wywoływać negatywne skutki po stronie każdego potencjalnego konsumenta, klienta Banku.

W ocenie Prezesa UOKiK okoliczność taka zachodzi w przedmiotowej sprawie. Obecnie, w czasach postępującej informatyzacji oraz w sytuacji, gdy narzędzia informatyczne są powszechnie stosowane w branży bankowej, przeciętny konsument oczekuje, iż istotne informacje dotyczące zdarzeń związanych z zaciągniętym kredytem bankowym zostaną zamieszczone z stosownej bazy niezwłocznie. Taką istotną informacją jest z pewnością informacja o wykonaniu zobowiązania wobec banku. Im szybciej informacja ta trafi do bazy BIK, tym szybciej dostęp do tej informacji będą miały inne banki. Skutkiem opieszałego przekazywania informacji do BIK może być i jest odmowa udzielenia kredytu przez inne banki, pomimo terminowo spłaconego kredytu zaciągniętego w Banku. Tym samym, negatywne skutki działań Banku mogą dotknąć każdego kredytobiorcy (konsumenta), który po spłacie jednego kredytu zamierza zaciągnąć kolejny, w innym banku, a nadto każdego poręczyciela ww. kredytów.

Należy w tym miejscu zwrócić uwagę, iż dane z rejestru BIK są wprawdzie nie jedynym, ale podstawowym i najszybszym źródłem pozyskania informacji o spłacie zadłużenia, na podstawie których banki decydują o zdolności kredytowej swoich klientów. Jak wcześniej wskazano, przeciętny konsument nie jest zainteresowany trybem przesyłania do BIK informacji o swojej historii kredytowej do momentu wykonania zobowiązania wobec Banku i podjęciem starań uzyskania kredytu w innym banku. Z reguły na tym etapie, w momencie uzyskania informacji o widniejącym w bazie BIK zadłużeniu (pomimo jego spłaty), konsument dowiaduje się o możliwości wnioskowania do Banku o wydanie zaświadczenia o spłacie zadłużenia. Nawet jeżeli zaświadczenie takie uzyska „od ręki”, to czas który upłynął od momentu uzyskania informacji o braku stosownego wpisu o spłacie zadłużenia w BIK do momentu uzyskania zaświadczenia z Banku

i przedłożenia tego zaświadczenia w banku, w którym konsument ubiega się o kredyt, jest okresem o jaki realnie przedłuża się termin uzyskania tego kredytu. Dzieje się to w sytuacji, w której konsument w krótkim okresie czasu po spłacie jednego kredytu zamierza zaciągnąć następny, należy zatem założyć, że krótki okres czasu na pozyskanie środków pieniężnych z kredytu ma dla konsumenta istotne znaczenie.

Kolejną niedogodnością po stronie konsumenta jest konieczność uiszczenia opłaty za wydanie ww. zaświadczenia. Powyższe można rozpatrywać nie tylko w aspekcie wysokości tej opłaty tj. 25 zł. Prezes UOKiK nie neguje w tym miejscu prawa Banku do pobierania opłat za wykonywane czynności. Należy jednak podkreślić, iż gdyby Bank nie aktualizował danych do BIK w sposób opieszwały, konsumenci, o których wyżej mowa, nie byłiby zmuszeni do poniesienia dodatkowych kosztów z tytułu opłaty za wydanie zaświadczenia o spłacie kredytu.

W tym miejscu należy przypomnieć, iż na problem występowania negatywnych skutków po stronie konsumentów z tytułu braku bieżącej aktualizacji danych w bazie BIK zwrócił uwagę Generalny Inspektor Danych Osobowych. W piśmie z dnia 22 czerwca 2011 r. (karty nr 314-315), skierowanym do Prezesa Związku Banków Polskich, Inspektor występuje o podjęcie przez banki działań zmierzających do uaktualniania danych w bazie BIK bez zbędnej zwłoki i wskazuje, iż „(...) *Impulsem do skierowania niniejszego wystąpienia jest niedopełniania przez banki obowiązku uaktualniania lub sprostowania bez zbędnej zwłoki danych osobowych ich klientów przekazanych Biuru Informacji Kredytowej S.A. (...). Opisane postępowanie banków znacząco wpływa na pogorszenie sytuacji życiowej osób, których nieaktualne lub nieprawdziwe dane osobowe są przetwarzane w bazie Biura Informacji Kredytowe S.A., gdyż z tego powodu ich zdolność kredytowa oceniana jest negatywnie*”.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów może być powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów, ale może mieć także wymiar nieekonomiczny. W tym ostatnim zakresie, według poglądów doktryny *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*²⁶.

W ocenie Prezesa UOKiK, w okolicznościach faktycznych rozpatrywanej sprawy działania Banku mogą naruszać zarówno gospodarczy interes konsumentów (niemożność uzyskania kredytu w określonym czasie, obciążenie opłatą za wydanie zaświadczenia o płacie zadłużenia) jak i interes nieekonomiczny (wydłużenie okresu na uzyskanie środków pieniężnych z kredytu, niedogodności związane z koniecznością dodatkowych wizyt w bankach oraz załatwianiem formalności).

Na uwagę zasługuje, iż ostatecznie, wyżej opisane działania Banku mogą być również rozpatrywane w aspekcie działań antykonkurencyjnych wobec innych banków, bowiem na skutek opieszalej aktualizacji danych przekazywanych przez Bank do BIK, inne banki mogą odmówić udzielenia kredytu konsumentowi i tym samym stracić potencjalnego klienta.

Uwzględniając powyższe należy uznać, iż druga przesłanka do uznania za uprawdopodobnione, iż działania Spółki mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.

W ramach zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji Bank podjął zobowiązanie do:

- przekazywania danych dotyczących zobowiązań wynikających z umów o kartę kredytową do dnia 31 marca 2014 r. oraz pozostałych zobowiązań klientów obsługiwanych w systemach BZ WBK S.A. w cyklach tygodniowych najpóźniej do dnia 31 grudnia 2013 r.;

²⁶ E. Łętowska, Prawo Umów Konsumenckich, wyd. II, Warszawa 2002 r., str. 341.

- wprowadzenia tymczasowych rozwiązań informatycznych w systemach byłego Kredyt Banku S.A., które pozwolą na generowanie korekt seryjnych do BIK dla rachunków zamkniętych z systemów byłego Kredyt Banku S.A. najpóźniej do dnia 31 marca 2014 r.

Bank wskazał, iż podane terminy stanowią okres niezbędny do zakończenia planowanych procesów.

W ocenie Prezesa UOKiK, zaproponowane przez Bank zobowiązania doprowadzą do wyeliminowania uprawdopodobnionych praktyk.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKiK może określić termin wykonania zobowiązania. Korzystając z ww. uprawnienia Prezes UOKiK uwzględnił okres wykonania zobowiązania wskazany przez Bank oraz datę wydania niniejszej decyzji.

Uwzględniając powyższe, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

Przepis art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* obliguje Prezesa UOKiK, by w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy nałożył obowiązek złożenia, w wyznaczonym terminie, informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wykonanie zobowiązań może podlegać sprawdzeniu przez Prezesa UOKiK²⁷.

Prezes UOKiK uwzględnił, iż niektóre procedury związane z wykonaniem przez Bank zobowiązań nie mogą być przeprowadzone w trybie natychmiastowym, a co za tym idzie, również sprawozdanie do Prezesa UOKiK w powyższym zakresie wymaga odpowiednio długiego okresu czasu. Uwzględniono jednocześnie, iż dane dotyczące umów o kartę kredytową obsługiwane są przez odrębny system informatyczny. Wzięto też pod uwagę, iż równoległe z pracami związanym na wdrożeniu procedury częstszej aktualizacji danych klientów w bazach BIK, Bank prowadzi prace nad przeniesieniem obsługi klientów byłego Kredyt Banku S.A. i dopiero po zakończeniu tych działań, dla tych klientów będzie mógł wdrożyć nową procedurę przekazywania danych do BIK.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK uznał, iż sprawozdanie Spółki z wykonania zobowiązania, winno być złożone w trzech etapach.

Pierwszy z nich dotyczy przekazania informacji o dotychczasowych klientach Banku (z wyłączeniem klientów związanych z Bankiem umowami o kartę kredytową). W tym zakresie na Spółkę obowiązek złożenia sprawozdania w terminie do dnia 31 marca 2014 r., przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- informację o dacie przekazania do BIK pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego;
- daty przekazania do BIK kolejnych Tygodniowych Wsadów Informacyjnych, w okresie od daty przesłania pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego do dnia sporządzenia sprawozdania.

Drugi etap dotyczy przekazania, do dnia 30 czerwca 2014 r., informacji o klientach Banku związanych z tym Bankiem umowami o kartę kredytową, a także o byłych klientach Kredyt Banku S.A., przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- informację o dacie przekazania do BIK pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego;

²⁷ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008

- daty przekazania do BIK kolejnych Tygodniowych Wsadów Informacyjnych, w okresie od daty przesłania pierwszego Tygodniowego Wsadu Informacyjnego do dnia sporządzenia sprawozdania.

Kolejny etap to udokumentowanie wdrożenia nowych zasad przekazywania do BIK informacji poprzez przedłożenie kopii stosownej umowy lub aneksu do umowy w terminie 30 dni od daty podpisania tego dokumentu.

W ocenie Prezesa UOKiK, tak ustalone terminy, uwzględniając zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, są w pełni wystarczające dla wykonania przez Spółkę czynności objętych zobowiązaniem.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKiK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Maciej Frągsztajn
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach