

Dorota Ślazińska-Kluczek

# Obowiązki informacyjne dostawców usług płatniczych w Polsce i Europie

**Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie głównych obowiązków informacyjnych dostawców usług płatniczych oraz ocena wprowadzonych regulacji. Jako metodę badawczą przyjęto analizę materiału normatywnego. Ze względu na obszerność zagadnienia, analiza obejmuje instytucje płatnicze niebędące mikroprzedsiębiorstwami, dla których obowiązki informacyjne zostały złagodzone.**

Dostawca usług płatniczych to stosunkowo nowe określenie w obrocie gospodarczym w Polsce. Regulacje odnoszące się do takich dostawców zostały wprowadzone 24 października 2011 Ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (dalej „ustawa” lub „UUP”), w ślad za unijną dyrektywą 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniającą dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylającą dyrektywę 97/5/WE (dalej „dyrektywa PSD”).

Rozwój rynków finansowych oraz coraz większa mobilność konsumentów wymusza wprowadzanie regulacji międzynarodowych i stwarzanie podstaw do funkcjonowania jednolitego rynku w obszarze usług finansowych. Celem omawianych regulacji jest unifikacja prawa i obowiązków jednostek nazwanych „instytucjami płatniczymi” w obrębie Europy,

a także ochrona użytkownika korzystającego z usług instytucji płatniczych. W obliczu coraz większej liczby przypadków nieuczciwych praktyk na rynku instytucji finansowych ochrona konsumenta staje się kluczowym zadaniem organizacji nadzorczych w Europie.

Prawo do otrzymania przez klienta odpowiedniej informacji o transakcji jest jego nadrzędnym prawem. Masowość obrotu oraz stosowanie nowych technik marketingowych wywierających wpływ na decyzje konsumentów utrudnia im rzetelną ocenę ofert pojawiających się na rynku. Dochodzi do nasilenia zjawiska nieuczciwej, wprowadzającej w błąd reklamy, niejasnego i oszukańczego formułowania ofert, kamuflowania niekorzystnych dla konsumentów postanowień umownych. Wzorce umowne stają się coraz bardziej złożone, a przez to mniej czytelne dla odbiorcy. E. Łętowska [2004] zwraca uwagę, że techniki okłamywania rozwijają się szybciej, niż techniki weryfikacji kłamstw. W związku z tym, wspólnotowa polityka konsumencka i podejmowane w jej ramach działania legislacyjne muszą być oparte na paradygmacie ochrony klienta przez informację.

## Konsument i nie-konsument

Obowiązki informacyjne dostawców usług płatniczych zostały uzależnione od statusu użytkownika informacji. W sposób szczególny chroniony jest konsument. Zgodnie z definicją zawartą

w Kodeksie cywilnym, konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Rozwiązanie polegające na zastosowaniu dodatkowych środków ochronnych dla konsumenta jest jak najbardziej zasadne i należy ocenić je pozytywnie. Także zgodnie z zapisami Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, władze publiczne chronią konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności, bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Dyrektywa PSD zaś ustanawia wymogi gwarantujące konsumentowi odpowiedni zakres informacji przedstawianych jeszcze przed zawarciem umowy, niezbędny do właściwej oceny oferowanej mu usługi oraz do dokonania świadomego wyboru.

Obok konsumenta występuje także pojęcie „użytkownika niebędącego konsumentem”. Zaliczyć tu należy przede wszystkim przedsiębiorcę, czyli osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną czy też jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej. W odniesieniu do przedsiębiorcy instytucje płatnicze mogą ograniczyć obowiązki informacyjne. Rozwiązanie takie pozwala na dostosowanie wymogów informacyjnych pomiędzy stronami. Chociaż z jednej strony wydaje się, iż ustawodawca nie chroni w tym samym stopniu przedsiębiorców nie nakładając konkretnych wymogów informacyjnych na jednostki świadczące usługi płatnicze, jak robi to w przypadku konsumentów, jednak z drugiej strony przedsiębiorcy mający własną specyfikę działalności powinni mieć możliwość dostosowania potrzebnych im informacji i zawierania w tym celu stosownych postanowień umownych z usługodawcami. Obowiązki, które nie podlegają wyłączeniom informacyjnym także w odniesieniu do nie-konsumentów dotyczą oznaczenia akceptantów oraz bankomatów i innych miejsc, w których

mogą być dokonywane transakcje płatnicze przy użyciu karty płatniczej. Dostawcy usług płatniczych, którzy wydają karty płatnicze są obowiązani w czytelny i jasny sposób poinformować klientów o miejscach, w których można dokonać transakcji płatniczych przy użyciu takiej karty. Wydaje się jednak, że obowiązek przedstawienia powyższych informacji nie odnosi się do osoby, która nie jest posiadaczem, a jest tylko uprawnionym użytkownikiem karty (np. pracownicy firmy, którzy otrzymują do używania kartę na wyjazdy służbowe, karty udostępniane dzieciom przez rodziców). Obowiązek przekazania informacji użytkownikowi ma wówczas zastosowanie jedynie do posiadacza karty. Pogląd taki podziela również A. Olszewski w artykule *Pozycja prawna użytkownika w umowie o kartę płatniczą* [Olszewski, 2009]. Przeprowadzone w artykule rozważania dotyczą ustawy o pieniądzu elektronicznym (obecnie już nieobowiązującej), niemniej jednak pozostają aktualne na gruncie UUP.

Bardziej restrykcyjne regulacje dotyczące przekazywania informacji podmiotom niebędącym konsumentami mogłyby godzić w swobodę działalności gospodarczej, w szczególności w swobodę zawierania umów pomiędzy stronami. Decydujące znaczenie ma porozumienie pomiędzy usługodawcą a usługobiorcą, co pozwala na dopasowanie rodzaju i ilości informacji dostarczanej przez krajową instytucję płatniczą odbiorcy, jakim jest przedsiębiorca. Sądzę jednak, że słuszne byłoby wprowadzenie podstawowych wymogów informacyjnych także dla nie-konsumentów, a wprowadzone ustawowo obowiązki (art. 16 oraz 32 a UUP) nie zawsze zabezpieczają w wystarczający sposób użytkowników profesjonalnych. Wprowadzenie wymogów w odniesieniu do minimum informacji pozwoliłoby łatwiej porównać oferty kierowane do przedsiębiorców oraz zapobiegałoby potencjalnym kwestiom spornym powstałym w przypadku niedo-

określenia wymogów informacyjnych w umowie pomiędzy stronami.

Określenie obowiązków informacyjnych dostawców usług płatniczych zależy także od rodzaju wykonywanych przez nich usług. Można wprowadzić tutaj podział na transakcje przeprowadzane jednorazowo oraz transakcje objęte umową ramową.

### Transakcje pojedyncze

Zgodnie z art. 3 pkt 25 UUP pojedyncze transakcje płatnicze definiuje się jako transakcje płatnicze nieobjęte umową ramową. Jednakże, jeśli zawarto umowę ramową o instrument płatniczy a zlecenie płatnicze dotyczy pojedynczej transakcji i jest realizowane poprzez umowny instrument płatniczy, dostawca usługi nie ma obowiązku dostarczania ani udostępniania informacji, która jest zapewniona zgodnie z umową ramową. Taki zapis wydaje się zasadny w świetle dostarczenia użytkownikowi informacji w oparciu o umowę ramową. Rodzaj informacji dostarczanych przez instytucje płatnicze zależy od tego, kto jest drugą stroną usługi. Różne bowiem będą informacje przekazywane przez dostawcę płatnika od tych przekazywanych przez dostawcę odbiorcy. Należy jednak

pamiętać, że dostarczanie informacji dotyczących świadczonych usług wymaga wcześniejszej zgody konsumenta. Ustawodawca określił także tzw. minimum informacyjne dla obu z wymienionych podmiotów. Tablica 1 pokazuje obowiązki informacyjne w podziale na dwie grupy – ogólne oraz dodatkowe w zależności od rodzaju dostawcy.

Informacje w grupie 1 bez wątpienia są absolutnym minimum, niezależnie czy użytkownikiem jest płatnik czy odbiorca. Za pozytywne należy uznać określenie kosztów przeprowadzania transakcji i stopnia obciążenia nimi użytkownika, jak również jasne i precyzyjne wyrażenie momentu rzeczywistnienia transakcji płatniczej. Także informacje dotyczące kursu walutowego przyjętego dla transakcji w walutach obcych wydaje się niezbędne. Ustawodawca słusznie uznał, iż brak powyższych informacji może doprowadzić do naruszenia obowiązku pełnego poinformowania klienta o transakcjach wykonywanych jego środkami w ramach usługi płatniczej. Zasadą jest, iż te informacje podawane są w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy lub oferty pojedynczej transakcji płatniczej, są to tzw. obowiązki przedkontraktowe i polegają na dostarczeniu podmiotowi odpowiedniej informacji

Tablica 1 **Obowiązki informacyjne w zależności od rodzaju dostawcy**

Grupa	Dostawca płatnika	Dostawca odbiorcy
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>informacje niezbędne od użytkownika celem wykonania transakcji, bądź adnotacja, że wystarczające jest podanie unikatowego identyfikatora,</li> <li>maksymalny czas wykonania usługi płatniczej,</li> <li>specyfikacja opłat należnych dostawcy od użytkownika,</li> <li>zastosowany kurs walutowy w przypadku transakcji w walucie obcej.</li> </ul>	
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>podanie kwoty transakcji w walucie zgodnej ze zleceniem,</li> <li>specyfikacja opłat pobieranych od płatnika,</li> <li>w przypadku przeliczania waluty – kwota transakcji po przeliczeniu walut,</li> <li>data otrzymania zlecenia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informacje umożliwiające odbiorcy zidentyfikowanie transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach płatnika, wszelkie inne informacje przekazane odbiorcy w związku z wykonaniem transakcji płatniczej,</li> <li>kwota transakcji w walucie, w której środki są udostępniane odbiorcy,</li> <li>wszystkie opłaty należne odbiorcy z tytułu przeprowadzonej transakcji, a w stosownych przypadkach specyfikacja kwot poszczególnych opłat,</li> <li>kurs walutowy oraz kwota transakcji przed przeliczeniem waluty,</li> <li>data waluty zastosowana przy uznaniu rachunku.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne na podstawie ustawy o krajowych instytucjach płatniczych.

na temat stosunku prawnego, którego stroną zamierza on zostać. Natomiast informacje w grupie 2 są bardziej szczegółowe i dostosowane do potrzeb klienta, w zależności od typu odbiorców.

W przypadku pojedynczej transakcji płatniczej informacje podawane są w sposób dogodny dla instytucji płatniczej (np. przy okienku obsługiowym, w formie broszury), ważne jest jednak by prezentacja i promocja tych usług była prowadzona w taki sposób, by nie wprowadzała w błąd (bezpośrednio lub pośrednio) osób, którym są one oferowane lub które o nie zabiegają. Natomiast otrzymanie informacji na trwałym nośniku danych możliwe jest dopiero po uprzedniej prośbie klienta. Ponieważ płatnik jest zwykle obecny przy składaniu dyspozycji zlecenia płatniczego, nie jest konieczny wymóg dostarczenia w każdym przypadku informacji na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. W rozumieniu ustawy instytucja płatnicza nie może odmówić podania szerszych informacji w momencie, gdy klient o nie poprosi. Na życzenie klienta informacje podawane są na trwałym nośniku danych, w takim przypadku nie jest wystarczające umieszczenie przez dostawcę informacji na banerze reklamowym czy okienku obsługiowym.

Ustawodawca, chroniąc interesy klienta określa zestaw podstawowych informacji w przypadku świadczenia pojedynczej transakcji płatniczej. Cechą szczególną tych transakcji jest to, że inicjatywa dotarcia do szerszych informacji leży po stronie klienta, a dostawca podaje jedynie informacje wymienione powyżej. Dostawca pełni rolę bierną. Udostępnia informacje podstawowe, jednak czynną rolę w procesie zdobywania szerszych informacji ma w tym przypadku klient. Rozwiązanie takie wydaje się zasadne. Klient, który nie jest przywiązany do danej instytucji (najczęściej banku) umową powinien otrzymać podstawowe informacje niezbędne do przeprowadzenia transakcji, natomiast in-

stytucja płatnicza nie powinna być obciążona w takich przypadkach nadmiernymi wymogami informacyjnymi. Jednocześnie, pozytywnie należy ocenić wprowadzoną ustawowo możliwość otrzymania dodatkowych informacji czy też obowiązek przekazania informacji na trwałym nośniku danych, gdy klient zwróci się z taką prośbą.

### Umowy ramowe

Umowy ramowe są w praktyce częściej spotykane niż pojedyncze transakcje płatnicze. Zgodnie z definicją zawartą w UUP, umowa ramowa to umowa o usługę płatniczą regulująca wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego. W przypadku istnienia rachunku płatniczego lub konkretnego instrumentu płatniczego wymagana jest umowa ramowa, jednakże umowę taką można zawrzeć mimo braku posiadania rachunku płatniczego u dostawcy usługi płatniczej. Wymogi dotyczące wstępnych informacji o umowach ramowych powinny być dosyć wszechstronne. Dla użytkownika usługi zasadnicze znaczenie przed związaniem się umową ma dostęp do informacji o usłudze finansowej i wiążących się z nią korzyściach oraz ryzyku w odpowiednim czasie. Stwarza to możliwość oceny jakości usługi i porównania konkretnej oferty z innymi ofertami dostępnymi na rynku.

Obowiązki informacyjne wobec odbiorców usług w oparciu o umowę ramową ustawodawca podzielił na siedem kategorii głównych. Zgodnie z art. 27 UUP:

- 1) nazwa dostawcy (m.in. adres, nazwa firmy/imię i nazwisko w przypadku osoby prywatnej),
- 2) informacje na temat korzystania z usługi (m.in. główne cechy usługi, czas jej wykonania),
- 3) informacje o opłatach, kursach walutowych, stopach procentowych,

- 4) sposoby komunikowania się dostawcy z usługobiorcą,
- 5) rodzaje środków ochronnych i naprawczych – rozumianych jako środki zmierzające do doprowadzenia do stanu z punktu widzenia użytkownika jaki istniałby np. w przypadku, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca,
- 6) sposób wypowiedzenia umowy ramowej i procedura wprowadzania do niej zmian,
- 7) procedury rozstrzygnięcia sporów.

Usługodawca powinien przekazywać powyższe informacje na papierze lub innych nośnikach informacji, będących trwałymi nośnikami. Zgodnie z definicją ustawową, trwałe nośniki to nośniki zapewniające użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Zaliczyć do nich należy np. płyty CD-ROM, DVD. Pojawiają się na tym gruncie wątpliwości, bo dyskusyjną kwestią jest, czy link do strony internetowej może być postrzegany jako trwałe nośniki informacji. Zgodnie z wykładnią europejską, taki adres internetowy może być zaliczany do omawianego katalogu, jednak pod pewnymi warunkami. Komisja Europejska udzieliła odpowiedzi w procedurze Questions and Answers, że link będzie trwałym nośnikiem informacji, jeśli umożliwi dostęp do niej w przyszłości przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwoli na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Wobec powyższej odpowiedzi KE istotne jest rozstrzygnięcie długości „okresu właściwego”. Wydaje się, że należy przez niego rozumieć nie tylko czas wykonania transakcji, ale także cały okres, w którym użytkownikowi przysługuje prawo do

reklamacji i zgłaszania roszczeń z tytułu niewłaściwie wykonanej lub też nieautoryzowanej transakcji.

Zapis dyrektywy, a za nią ustawy, nie wyklucza podawania informacji na zasadzie on-line, np. jako wyciągi miesięczne. Kwestia częstotliwości przekazywania informacji powinna być uregulowana w umowie ramowej. Klient powinien mieć możliwość otrzymania umowy ramowej w wersji papierowej, by umożliwić mu porównanie danej oferty z ofertami innych usługodawców. Należy pamiętać, że w przypadku umów ramowych, przeciwnie do pojedynczych transakcji płatniczych, rolę aktywną w przekazywaniu informacji pełni instytucja płatnicza. Klient nie ma obowiązku upominać się o informację, jest tutaj biernym ich odbiorcą.

Większość usługodawców czuje się bezpieczniej zapewniając papierowy nośnik informacji. Nie wystąpią wówczas problemy z dostępem do danych przez łącze internetowe, zminimalizowane jest ryzyko dotarcia informacji na niewłaściwy adres e-mail. Jednakże przyczynia się to również do powstawania niepotrzebnych kosztów i wydłużenia czasu dostarczania informacji. Usługobiorca nie ma prawnego obowiązku zapoznawania się z informacjami dostarczonymi lub udostępnionymi przez usługodawcę. Instytucja płatnicza ma prawny obowiązek, którego źródłem są przepisy ustawy, dostarczenia lub udostępnienia posiadaczowi przedmiotowych informacji. Jednakże fakt, iż usługobiorca nie zapoznał się z prawidłowo przekazanymi informacjami, choć mógł to uczynić, nie może działać na szkodę instytucji płatniczej.

Należy pamiętać, że sposób dostarczanych informacji powinien być uzgodniony z klientem. Zgodnie z dyrektywą PSD, zastosowanie tzw. e-komunikacji może mieć miejsce, jeżeli na podstawie obiektywnych przesłanek można oczekiwać, że klient będzie mógł odebrać przychodzące informacje.

Wydaje się, że rozwój przepisów w zakresie elektronicznego dostarczania informacji będzie rozwijał się wraz z coraz powszechniejszym zastosowaniem elektronicznych nośników danych oraz coraz szerszym dostępem do internetu.

### **Zapisy UUP a dotychczasowe bankowe wzorce umowne**

Należy zauważyć, że określając rodzaje informacji koniecznych do zawarcia w umowie ramowej, ustawa zmusza banki do weryfikacji dotychczasowych wzorców umów udostępnianych klientom. Do czasu wejścia w życie UUP banki wypracowały własne formularze. Ustawodawca wymusił dostosowanie dotychczasowych wzorców umownych stosowanych przez banki do wymogów UUP w zakresie usług świadczonych zgodnie z ustawą. Analizując regulacje z zakresu ochrony konsumenta, można zaobserwować pewien trend – ochronę przez informację, która przejawia się w ustanowieniu minimalnego wymogu kompletnych, przejrzystych i adekwatnych informacji, które konsument powinien otrzymać w odpowiednim czasie, zarówno przed zawarciem umowy, jak i w samej zawieranej umowie. Analiza aktów prawnych pozwala zauważyć, że w związku z wprowadzeniem art. 157 ust. 2 UUP należało zmienić zapis art. 52 ust. 1 ustawy – Prawo bankowe, który dopuszczał zawieranie umów o rachunek bankowy jedynie w formie pisemnej. Dodano ustęp 4 do tego artykułu, który wyłącza zastosowanie ustępu 1 dla rachunków bankowych, będących jednocześnie rachunkami płatniczymi. Uznano, że przepisy dotyczące usług płatniczych są nadrzędne wobec przepisów ustawy – Prawo bankowe, a banki zostaną w pełni poddane reżimowi UUP. Prowadzi to do stwierdzenia, że sposób dostarczania informacji przez banki, w obrębie działalności dotyczącej świadczenia przez nich usług płatniczych, będzie ściśle związany ze zmianami do-

konującymi się w obszarze tych usług w przyszłości.

### **Dostarczanie informacji o usługach objętych umową ramową**

Wśród jednostek będących dostawcami usług płatniczych standardem jest dostarczanie informacji uzgodnionych w umowie ramowej za pomocą e-maili na wskazany przez usługobiorcę adres. Ustawa dopuszcza taki sposób komunikacji, jednak jest on ograniczony do przypadków, gdy użytkownik złoży odpowiedni wniosek na przekazywanie informacji pocztą elektroniczną. W praktyce oznacza to podpisanie przez klienta dodatkowego dokumentu, który umożliwi odebranie otrzymanych informacji w formie elektronicznej na indywidualne konto. Zakres informacji o wykonanych pojedynczych usługach świadczonych na podstawie umowy ramowej jest zbieżny z zakresem, który obowiązuje dostawców w przypadku świadczenia pojedynczych transakcji płatniczych. Natomiast istotną różnicą jest dopuszczenie okresowego przekazywania informacji, z tym że nie może to następować rzadziej niż raz w miesiącu. Klient może w każdym czasie wnioskować o udostępnienie informacji o wykonanych transakcjach płatniczych. Jednakże w takim przypadku ustawodawca dopuszcza pobieranie opłat przez dostawcę za większą częstotliwość przekazywania informacji. Takie rozwiązanie jest zgodne z dotychczasowymi regulacjami Kodeksu cywilnego w zakresie umów o rachunek bankowy, a także wypracowaną przez jednostki finansowe praktyką. W dostateczny sposób zabezpiecza interes usługobiorcy, jednocześnie dzięki wprowadzeniu opłaty za taką usługę chroni jednostki świadczące usługi przed nadmiernymi kosztami generowanymi w związku ze sporządzaniem dodatkowych zestawień przeprowadzonych dla klienta operacji. Dopuszczalna jest także zmiana sposobu

**Tablica 2** **Możliwość wywiązania się z obowiązków dostarczania informacji przez jednostki świadczące usługi płatnicze w ocenie tych jednostek**

	instytucje kredytowe	%	pozostali respondenci	%
liczba respondentów	69	100	9	100
brak problemów z dostarczeniem wymaganych dyrektywą PSD informacji	55	80	3	33,3
istnieją przeszkody w dostarczeniu wymaganych przez dyrektywę PSD informacji	14	20	6	66,7

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Study on the impact of directive 2007/64/EC on payment services in the internal market and on the application of regulation (EC) No 924/2009 on cross-border payments in the Community*, London Economics and iff in association with PaySys, February 2013.

dostarczania informacji (np. z formy papierowej na elektroniczną lub odwrotnie) w trakcie trwania umowy. Jednakże taka zmiana musi być zgodna z zapisem art. 728 § 2 Kodeksu cywilnego – na inny sposób informowania o zmianie salda posiadacz ma wyrazić zgodę w formie pisemnej.

Istotną kwestią podlegającą regulacji jest możliwość zmiany umowy ramowej. Analiza zapisów ustawy pokazuje, że kwestią nadrzędną jest ochrona klienta instytucji płatniczej. O proponowanych zmianach dostawca jest obowiązany poinformować klienta w terminie nie późniejszym niż 2 miesiące przed ich wejściem w życie.

### **Obowiązki informacyjne instytucji płatniczych w praktyce**

Stopień złożoności i jasność informacji dotyczących usług płatniczych jest zdeterminowany w głównej mierze przez zakres wymaganych ustawowo informacji podstawowych. W rzeczywistości istnieje sprzeczność pomiędzy stopniem złożoności a stopniem zrozumiałości dostarczanych informacji określonych w przepisach prawa. Im więcej informacji jest dostarczonych, tym mniej użytkowników ma czas i możliwości je przeczytać, a co więcej – zrozumieć warunki transakcji. Prowadzi to do wniosku, że zbyt duże wymogi informacyjne nie są korzystne dla klientów i przynoszą odwrotny od zamierzonego skutek.

Kwestią zasadniczą jest możliwość dostarczenia pełnej wymaganej przez nadzorcę informacji przez instytucje oferujące usługi płatnicze. W tym celu Komisja Europejska zleciła sporządzenie ankiety do sektora, a następnie sporządzenie raportu z nadesłanych odpowiedzi. Ankieta skierowana była do podmiotów w całej Unii Europejskiej. Tablica 2 prezentuje zebrane wnioski.

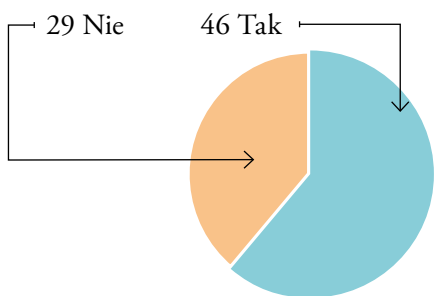
Badanie na zlecenie Komisji Europejskiej wyraźnie pokazuje dysproporcję w możliwościach wywiązania się z nałożonych obowiązków pomiędzy instytucjami kredytowymi a innymi jednostkami świadczącymi usługi płatnicze. O ile pierwsze mają odpowiednie przygotowanie do wypełnienia wymogów PSD (80 proc.), to jedynie 1/3 pozostałych respondentów ma do tego zaplecze.

Głównymi obszarami zgłaszanymi przez respondentów, w których utrudnione jest spełnianie wymogów informacyjnych są:

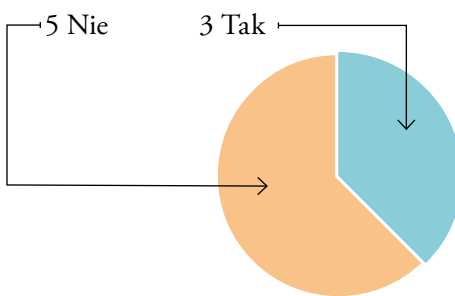
- kurs walutowy dla transakcji kartowych,
- stopy procentowe,
- podział wysokości opłat.

Wśród wymienionych pozycji najtrudniejszą do spełnienia, zdaniem instytucji świadczących usługi płatnicze, jest podanie kursu walutowego. Dyrektywa wymaga, by poinformować klienta o kursie walutowym, który będzie miał

Rysunek 1 **Wzrost zaufania do rynku usług płatniczych według instytucji kredytowych**



Rysunek 2 **Wzrost zaufania do rynku usług płatniczych według pozostałych dostawców**



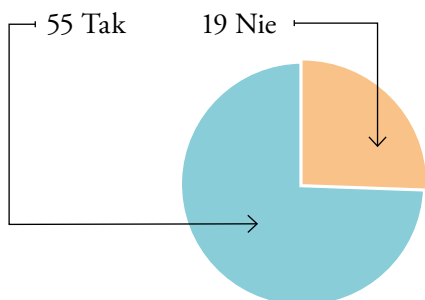
Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Study on the impact of directive 2007/64/EC on payment services in the internal market and on the application of regulation (EC) No 924/2009 on cross-border payments in the Community*, London Economics and if in association with PaySys, February 2013.

zastosowanie do danej transakcji przed jej wykonaniem. Tymczasem wydawca karty płatniczej może wykonać transakcję po otrzymaniu informacji o kursie od organizacji kartowej (np. Visa, MasterCard). Moment zapisu transakcji przez wystawcę karty może różnić się od faktycznej daty przeprowadzenia transakcji. To sprawia, że niemożliwym staje się dokładne określenie kursu walutowego mającego zastosowanie do transakcji w danym momencie.

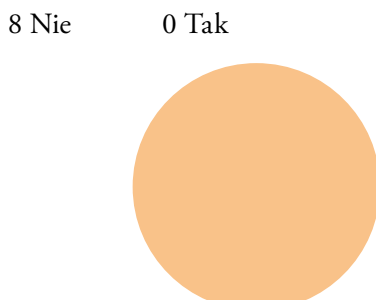
Kolejnym obszarem sprawiającym trudności jest podział opłat, np. brak jest pewności jaki stopień analityki opłat jest wystarczający oraz ustalenie opłat zależnych od momentu otrzymania polecenia przeprowadzenia usługi, gdy otrzyma się je poza standardowymi godzinami czasu pracy.

Wprowadzenie przepisów dotyczących obowiązków informacyjnych na szczeblu unijnym oraz krajowym niewątpliwie przyczynia się do lepszego informowania użytkowników usług płatniczych. Jednakże wydaje się, że nadal niewystarczająco reguluje to omawiane kwestie. Możliwym rozwiązaniem dostarczania odpowiedniej informacji dla klienta instytucji płatniczych byłoby opracowanie standardowych formularzy zgodnych z wypracowanymi przepisami prawa, w których dostawcy udostępnialiby główne warunki świadczenia przez nich usług. Pozwoliłoby to na osiągnięcie harmonizacji zastosowania przepisów, a klientom umożliwiłoby sprawne porównywanie różnych ofert usług płatniczych.

Rysunek 3 **Zwiększenie użycia usług płatniczych według instytucji kredytowych**



Rysunek 4 **Zwiększenie użycia usług płatniczych według pozostałych dostawców**



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Study on the impact of directive 2007/64/EC on payment services in the internal market and on the application of regulation (EC) No 924/2009 on cross-border payments in the Community*, London Economics and if in association with PaySys, February 2013.



## Wpływ regulacji prawnych na usługi

Po wprowadzeniu regulacji dotyczących dostarczanych informacji przez instytucje płatnicze oczekiwano wzrostu zaufania do tego sektora, a tym samym zwiększonego zainteresowania ich usługami.

W oparciu o przeprowadzoną przez Komisję Europejską ankietę wyniki przedstawiają rysunki 1 i 2 (zaprezentowane zostały pytania wraz z liczbą respondentów w podziale na instytucje kredytowe oraz pozostali dostawcy usług płatniczych).

1. Czy skutek regulacji zwiększyło się zaufanie do rynku usług płatniczych?

Na pytanie odpowiedziało łącznie 8 pozostałych dostawców i 75 instytucji kredytowych. Pozytywnie za zwiększeniem zaufania rynku do usług płatniczych wypowiedziały się 3 pozostałych dostawców oraz 46 instytucji kredytowych. Niektórzy respondenci podkreślali, że wysoki standard w zakresie dostarczanych informacji był stosowany na szczeblu narodowym przed wejściem w życie dyrektywy PSD, wskutek czego nie mogła się ona przyczynić do znaczących zmian w tym zakresie (jako przykład może posłużyć Holandia, w której jedynie 1 z 8 instytucji kredytowych opowiedziało się za widocznym zwiększeniem zaufania klientów do oferowanych usług płatniczych).

2. Czy odnotowano zwiększenie użycia usług płatniczych?

Na pytanie odpowiedziało 8 pozostałych dostawców i 74 instytucje kredytowe. Żaden z pozostałych dostawców nie odpowiedział pozytywnie na zadane pytanie. Natomiast interesujące jest to, że dwie trzecie spośród instytucji kredytowych odpowiadających na pytanie pozytywnie pochodziło z Europy Centralnej i

Wschodniej – 8 z Rumunii, 1 z Czech, 1 z Estonii, 1 z Malty, 1 z Polski, 1 z Cypru i 1 z Łotwy.

W związku z małą liczbą odpowiedzi pozytywnych wydaje się, że wzrost związany jest z ogólnym wzrostem użycia usług płatniczych w tych krajach, jako część rozwoju ekonomicznego i zamykaniem luki występującej pomiędzy użyciem usług płatniczych w tych krajach a średnio w Europie.

## Podsumowanie

Na podstawie dokonanej analizy aktów prawnych, jak również wyników badań przeprowadzonych przez Komisję Europejską można konkludować, że dyrektywa PSD, a na gruncie Polskim – Ustawa o usługach płatniczych przyczyniła się do wzrostu zaufania do takich usług. Akty prawne podjęły wyzwanie poprawy dotychczasowej niskiej jakości ujawnianych informacji na rynku usług płatniczych. Wymogi informacyjne są restrykcyjne dla instytucji płatniczych, a klienci mocniej chronieni przed szkodliwymi praktykami usługodawców.

W związku z większą przejrzystością oferowanych usług łatwiejsze staje się porównanie ofert usługodawców, co prowadzi także do zwiększonej migracji klientów pomiędzy instytucjami płatniczymi, szukających najlepszych ofert. Wprowadzone przepisy działają na korzyść usługobiorców, wskazując na możliwość żądania przez nich dodatkowych informacji w każdym momencie.

Jednakże zauważalne są różne formy dostarczania informacji i brak standaryzacji wzorców służących do ich przekazywania. Wprowadzenie przez nadzorców standardowych formularzy wskazujących informacje w zależności od typu klienta (konsument, nie-konsument) i rodzaju umowy (pojedyncza, ramowa) mogłoby przyczynić się do zwiększenia klarowności dostarczanych na rynek informacji.

**Bibliografia:**

1. Dyrektywa [2007], Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE (Dz.U. L 319, 05/12/2007 P.0001-0036).
2. EBI [2009], *Guidance for the implementation of the Payment Services Directive*, European Banking Industry PSD Expert Group, August 2009.
3. EC [2013], *Study on the impact of directive 2007/64/EC on payment services in the internal market and on the application of regulation (EC) No 924/2009 on cross-border payments in the Community*, London Economics and iff in association with PaySys, European Commission.
4. Łętowska E. [2002], *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa, C.H. Beck.
5. Łętowska E. [2004], *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa, C.H. Beck.
6. Kaszubski R., Objezta Ł. [2012], *Karty płatnicze w Polsce*, Warszawa, Wydawnictwo Wolters Kluwer.
7. Mikłaszewicz P. [2008], *Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej*, Warszawa, Wolters Kluwer Polska.
8. Olszewski A. [2009], *Pozycja prawna użytkownika w umowie o kartę płatniczą*, Centrum Badań Problemów Prawnych i Ekonomicznych Komunikacji Elektronicznej, 26 listopada.
9. Rutkowska-Tomaszewska E. [2009], *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Warszawa, Wolters Kluwer Polska.
10. Srokosz W. [2010], *Zakres stosowania Dyrektywy PSD (Payment Services Directive)*, „Kwartalnik Naukowy Prawo Mediów Elektronicznych”.
11. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.)
12. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U., z 2011 r., Nr 199, poz. 1175, z późn. zm.)
13. Vandezande N. [2014], *Between bitcoins and mobile payments: will the European Commission's new proposal provide more legal certainty?*, „International Journal of Law and Information Technology”, Vol. 22 (3), Autumn.