

Dochodzenie roszczeń przez konsumenta w praktyce orzeczniczej Arbitra Bankowego

Katarzyna Marczyńska

Arbiter Bankowy przy ZBP

Z doświadczeń ostatnich lat wynika, że strategia rozwojowa polskich banków zmierza w kierunku rozwoju bankowości detalicznej. Spadające marże, aktywność banków zagranicznych, rozwój gospodarczy spowodowały postrzeganie przez banki klienta indywidualnego jako jedno z głównych źródeł potencjalnych zysków. Z drugiej strony obserwuje się coraz większą skłonność gospodarstw domowych do korzystania z usług finansowych oferowanych przez banki, które coraz bardziej rozbudowują ofertę produktową dla osób fizycznych, czego przykładem może być kredytowanie zakupu mieszkań.

W przyjmowanych w Polsce regulacjach prawnych dotyczących rynku usług bankowo – finansowych widać wyraźnie nadrzędne cele legislacji europejskiej, która nie koncentruje się na ochronie indywidualnego interesu ekonomicznego poszczególnych konsumentów, ale na wyrównaniu dysproporcji między nimi, a przedsiębiorstwem oferującym usługi finansowe. Państwowe instytucje nadzorcze starają się zapewnić bezpieczeństwo sektora bankowego poprzez wprowadzanie regulacji służących np. zapewnieniu wiarygodności sektora usług finansowych czy utrzymaniu stabilności finansowej banków (Bankowy Fundusz Gwarancyjny).

Wypracowana przez Unię Europejską legislacja konsumencka dotyczy również pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów. Podstawowym aktem prawnym Unii Europejskiej regulującym te kwestie jest Zalecenie Komisji Europejskiej z 30.03.1998 r. nr

98/257/EC w sprawie podstawowych zasad dotyczących instytucji odpowiedzialnych za prowadzenie pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów. Wydanie tego Zalecenia jest odpowiedzią na wniosek Parlamentu Europejskiego z 1996 r., w którym postulowano wprowadzenie minimalnych kryteriów dotyczących niezależności takich instytucji, sprawności przebiegu i skuteczności samego postępowania. Konieczność wprowadzenia takich regulacji wynikała także z coraz większej ilości sporów prawnych o charakterze ponad granicznym, co spowodowało potrzebę stworzenia wspólnych zasad rozstrzygania tego rodzaju spraw. Jednocześnie oczywistym jest, procedury pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich nie mogą zastąpić czy wyłączyć prawa do sądu, a jedynie mogą być alternatywą wzbogacającą - z korzyścią dla konsumenta, możliwości szybkiego i niekosztownego postępowania rozjemczego. Zalecenie Komisji Europejskiej podkreśla potrzebę zwiększenia zaufania konsumentów do funkcjonowania rynku wewnętrznego, również przez możliwość rozstrzygania sporów w postępowaniach pozasądowych. Parlament Europejski, w swojej rezolucji z dnia 14 listopada 1996 roku podkreślił potrzebę, by procedury te spełniały minimalne kryteria gwarantujące bezstronność organu, skuteczność postępowania oraz ogłaszanie i przejrzystość postępowania.

Zalecenie Komisji Europejskiej ogranicza się do procedur, które bez względu na to, jak zostaną nazwane, prowadzić będą do rozstrzygnięcia sporu poprzez aktywną interwencję strony trzeciej, która zaproponuje albo narzuci rozwiązanie. Nie dotyczy to procedur, które polegają jedynie na próbie doprowadzenia do spotkania stron w celu przekonania ich, by znalazły za obopólną zgodą rozwiązanie. Decyzje podejmowane przez organy pozasądowe mogą być wiążące dla stron albo mogą mieć charakter zaleceń lub stanowić propozycję ich rozwiązań, które muszą być przez strony przyjęte. Dla zapewnienia ochrony praw konsumenckich osoby podejmujące decyzję muszą być bezstronne i obiektywne, co można zapewnić wówczas, gdy orzekający nie podlega żadnym naciskom, a jednocześnie posiada wysokie kwalifikacje. Wymaga to, by osoba ta otrzymała mandat o wystarczająco długim czasie trwania, w trakcie którego nie może być ona zwolniona ze swoich obowiązków bez uzasadnionej przyczyny. Kiedy decyzja jest podejmowana kolektywnie, równe współuczestnictwo przedstawicieli konsumentów i profesjonalistów jest właściwym sposobem zapewnienia takiej niezależności. W celu zapewnienia otrzymania przez zainteresowane strony potrzebnych im informacji, musi być zagwarantowana przejrzystość postępowania i działań organów odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów. Interesy stron mogą być zabezpieczone tylko wówczas, gdy procedura zezwala im na wyrażenie stanowiska w sprawie przed kompetentnym organem i na zaznajomienie się z faktami przedstawianymi przez drugą stronę oraz z oświadczeniami ekspertów. Jeśli postępowanie pozasądowe ma być skuteczne, musi wyraźnie różnić się od postępowania sądowego wysokością opłat, czasem trwania postępowania

i brakiem zawilości procedury. W celu zwiększenia skuteczności i sprawiedliwości postępowania, kompetentny organ musi odgrywać aktywną rolę, która pozwoli mu na uwzględnienie każdego elementu użytecznego przy rozstrzyganiu sporu. Aktywna rola staje się jeszcze ważniejsza, gdy w ramach postępowania pozasądowego konsumenci w wielu przypadkach nie mają możliwości skorzystania z porady prawnej. Co ważne, organy pozasądowe mogą podejmować decyzje nie tylko na podstawie ogólnych przepisów prawa, lecz również na podstawie tzw. miękkiego prawa czyli kodeksów dobrych praktyk, a decyzje nie powinny prowadzić do umniejszania zakresu ochrony praw konsumenckich w porównaniu z ochroną przysługującą konsumentom na podstawie Prawa Wspólnotowego.

Naczelne zasady pozasądowego postępowania to: zasada niezawisłości, przejrzystości (transparentności), kontrydiktoryjności, skuteczności (sprawności przebiegu postępowania), zasada legalności, wolności i reprezentacji.

Podwaliny polskiego modelu rozwiązywania sporów powstałych w relacjach konsumentów z bankami stanowiły Uchwały XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 9 maja 2001 roku: Nr 5 w sprawie ochrony konsumenta usług bankowych, Nr 6 w sprawie poddania się przez banki – członków ZBP rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonywania jego orzeczeń i Nr 7 w sprawie przyjęcia Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

Zgodnie z § 1 i 2 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, przedmiotem postępowania przed Arbitrem mogą być wyłącznie spory o charakterze pieniężnym między konsumentami a bankami – członkami Związku Banków Polskich z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych, powstałe po dniu 1 lipca 2001 roku. Wartość sporu nie może przekraczać 8.000 złotych, przy czym nie wlicza się do niej odsetek i innych kosztów, żądanych obok roszczenia głównego. Jurysdykcji Arbitra mogą także podlegać spory klientów z bankami nie będącymi członkami Związku Banków, jeśli złożyły one oświadczenie o poddaniu się rozstrzygnięciom Arbitra i wykonaniu jego orzeczeń. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być natomiast sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych.

Konstrukcja arbitrażu przyjęta przez Związek Banków Polskich pozwala przyjąć, że instytucja ta (choć określenie „arbitraż” może być mylące) nie jest sądem polubownym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, lecz nowoczesnym organem rozjemczym, stworzonym zgodnie z zasadami określonymi w Zaleceniu Komisji Europejskiej z 30 marca 1998 roku nr 98/257/EC w sprawie podstawowych zasad dotyczących instytucji odpowiedzialnych za prowadzenie pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów, funkcjonującym w

ramach europejskiej sieci FIN-NET. Wyraźne zapisy przyjęte w Regulaminie Arbitrażu wykluczają tę instytucję z kręgu sądownictwa polubownego. Arbiter Bankowy obligatoryjnie zwraca wniosek (§ ust. 1 p. 2 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego), jeżeli sprawa o to samo roszczenie pomiędzy tymi samymi stronami jest przedmiotem postępowania przed sądem powszechnym lub sądem polubownym albo została już prawomocnie osądzona. Choć na razie nie powołano państwowych bądź samorządowych sądów polubownych dla rozstrzygania sporów o charakterze finansowym, Regulamin uwzględnia już możliwość ich funkcjonowania, podkreślając tym samym, że sam nie jest taką instytucją. Ponadto brak w Regulaminie uregulowań dotyczących konieczności zapisu na arbitraż, zawartego już w umowie bankowej, a taki wymóg jest zasadniczy do poddania sporu pod orzeczenie sądu polubownego (art. 698 kpc), co wielokrotnie – zwłaszcza w zakresie pisemności zapisu - podkreślał w swoich orzeczeniach Sąd Najwyższy. Zakres działania Arbitra jest zatem znacznie szerszy od kognicji sądu polubownego, bowiem organ ten może rozstrzygnąć każdą sprawę spełniającą warunki formalne określone w § 1 ust. 1 i § 2 ust. 1 i 2 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, jeśli tylko konsument zgłosi takie żądanie, nawet bez wcześniejszego informowania banku o swoim zamiarze, a bank, którego spór dotyczy jest członkiem Związku Banków Polskich (ponad 80 banków) bądź dobrowolnie podda się orzecznictwu Arbitra (7 banków). Jednocześnie Regulamin nie przesądza o obowiązku skorzystania z drogi arbitrażowej i wyłącznie od woli konsumenta zależy, czy zwróci się najpierw z wnioskiem o rozpoznanie sprawy do Arbitra, czy też od razu wniesie pozew do sądu powszechnego. Wskazać również należy, że konsekwencją przyjęcia, iż arbitraż jest sądem polubownym, byłby obowiązek odrzucania przez sądy powszechne każdego pozwu złożonego przez konsumenta przeciwko bankowi – członkowi ZBP na podstawie art. 199 § 1 p. 4 kpc (wszak żadna umowa bankowa nie zawiera „zapisu na arbitraż”). Tymczasem dotychczasowa praktyka orzecznicza sądów powszechnych, do których pięciu konsumentów niezadowolonych z orzeczenia Arbitra wniosło pozew identyczny z wnioskiem wcześniej rozpoznanym przez Arbitra, wskazuje, że sprawom tym nadano bieg, a zatem sądy przyjęły, że tryb arbitrażowy nie stanowił realizacji zapisu na sąd polubowny.

Realizacji zasady powołania nowoczesnej instytucji rozjemczej, gwarantującej prawa konsumenta, najpełniej sprzyja jednak regulaminowy zapis, że orzeczenia Arbitra Bankowego nie są ostateczne dla konsumentów i nie zamykają im możliwości dochodzenia tych samych roszczeń na drodze dwuinstancyjnego sądownictwa powszechnego (od wyroku sądu polubownego przysługuje już tylko skarga do sądu powszechnego o uchylenie tego wyroku z przyczyn formalnych). Jednocześnie banki – członkowie ZBP zobowiązały się do bezwarunkowego akceptowania i wykonania w terminie 14 dni orzeczeń Arbitra, co znalazło odzwierciedlenie w

treści § 24 Regulaminu. Takie rozwiązanie szczególnie podkreśla przyznaną konsumentowi uprzywilejowaną pozycję w sporach z bankiem i gwarantuje mu ją aż do uzyskania całkowitej satysfakcji materialnej.

Dotychczasowe, pięcioletnie funkcjonowanie instytucji Arbitra Bankowego zdaje się potwierdzać zarówno potrzebę jej istnienia, jak i trwałe zakorzenienie w systemie ochrony konsumentów. W latach 2002-2006 do Arbitra wpłynęły 3.954 skargi klientów, a 3.729 spraw zostało zakończonych. Część z tych skarg została odrzucona z przyczyn formalnych, jednak w każdym przypadku konsument został poinformowany o możliwości podjęcia dalszych kroków np. wystąpienia z powództwem przeciwegzekucyjnym czy skorzystania z bezpłatnej porady prawnej rzecznika konsumentów. Średnia wartość przedmiotu sporu wynosi ok. 3.400 zł, zaś średni czas trwania postępowania to 40 dni.

Systematycznie wzrasta tendencja ugodowa po stronie banków - w 2002 roku konsumenci wygrali 30% sporów, w 2003 roku 40%, zaś w 2004 roku – 47% i po 40% w 2005 i 2006 roku. Zdarza się, że to konsumenci proszą o zakończenie sporu w formie ugody, zamiast wydania orzeczenia zasądzającego roszczenie na ich rzecz, a to z uwagi na chęć dalszej współpracy z bankiem.

Z uwagi na stały wzrost akcji kredytowej banków – członków ZBP, najczęściej występującym rodzajem sporów, których odsetek wzrasta co rok - od 30% w 2002 roku do 55% w 2006 roku, są sprawy związane z udzielonymi kredytami, przy czym stronami postępowań są zarówno kredytobiorcy i ich spadkobiercy, jak i poręczyciele.

Obecnie zdecydowana większość tych spraw dotyczy kredytu konsumenckiego oraz kredytu związanego z wydaniem karty kredytowej. W ramach pierwszej z wymienionych grup, konsumenci podnoszą zarzut ustalenia wysokości opłaty przygotowawczej na poziomie uniemożliwiającym odstąpienie od umowy, niestaranny dobór firm pośredniczących w zawarciu umowy kredytu i sprzedawców/usługodawców współpracujących z bankami (wobec ich części toczą się postępowania prokuratorskie), a także brak porozumień między wymienionymi podmiotami, dotyczących sposobu rozliczenia kredytu w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, co skutkuje niemożnością wykonania tego prawa przez kredytobiorców w przypadku łącznego zawarcia umowy sprzedaży i kredytu.

W ostatnim roku klienci skutecznie zgłaszali zarzut skorzystania z kredytu darmowego (art. 15 ustawy o kredycie konsumenckim), a wydawane w tych sprawach orzeczenia przekładają się na wypełnianie przez banki ustawowych obowiązków informacyjnych. Również przegrane banków w sprawach dotyczących niewłaściwej zmiany wzorców umownych obejmujących np. Taryfy prowizji i opłat, powodują wdrażanie procedury, o której mowa w art. 384¹ kc.

Konsumenci skarżą także wysokość odsetek od zadłużenia przeterminowanego, przy czym znaczna część konsumentów wnosi przede wszystkim o umożliwienie spłaty zadłużenia na korzystniejszych warunkach, umorzenie części zobowiązania i tego typu spory często kończą się ugodą. Klienci podnoszą również zarzuty dotyczące wysokości opłat pobieranych z tytułu opóźnienia w spłacie zadłużenia na karcie kredytowej bądź przekroczenia przydzielonego limitu oraz zasadność obciążania ich kosztami korespondencji. Wciąż niedostateczna jest wiedza klientów o zasadach rozliczania zadłużenia w karcie kredytowej, a regulaminy wydawania i użytkowania kart należą do najbardziej skomplikowanych.

Odnosić należy także pojawienie się wniosków, w których skarżący stawiają zarzut, że nie otrzymali kredytu wyłącznie z powodu osiągnięcia wieku emerytalnego mimo posiadania stałego źródła dochodu. Wnioskom tym można przeciwstawić te, w których spadkobiercy i poręczyciele kredytobiorców, a także sami kredytobiorcy żądają przyznania odszkodowania za udzielenie im kredytu mimo osiągnięcia wieku emerytalnego (ponad 70 lat), co skutkować może niemożnością wywiązania się przez nich w całości ze zobowiązania.

Zdecydowanie natomiast zmalała liczba wniosków dotyczących szeroko pojętej windykacji kredytów, a konsumenci coraz rzadziej podnoszą zarzuty dotyczące sposobu postępowania działających na rzecz banków firm windykacyjnych np. nasuwającej wątpliwości szaty graficznej wezwań do zapłaty oraz dopuszczalność cesji wierzytelności.

Systematycznie rośnie liczba spraw związanych z udzielonymi przez bank kredytami mieszkaniowymi i hipotecznymi. Wnioskodawcy zgłaszali żądania wypłaty odszkodowania za nieudzielenie kredytu mimo posiadania zdolności kredytowej (według oceny konsumenta), bądź za obciążenie ich kosztami niecelowych ekspertyz np. wyceny nieruchomości i opłatami za rozpoznanie wniosku mimo braku pozytywnej decyzji. Konsumenci wnosili także o zasądzenie odszkodowania za nieterminową wypłatę przez bank transzu kredytu oraz uznania za bezskuteczne wprowadzonych przez bank dodatkowych opłat i prowizji w czasie trwania umowy. Część wniosków zawierała żądanie zwrotu pobranych przez bank opłat za przedterminową spłatę kredytu w sytuacji, gdy reklama produktu i sama umowa przewidywały brak takich opłat, a także pokrycia przez bank kosztów wpisu zabezpieczenia do rejestru sądowego, gdy dokumenty pierwotnie wystawione przez bank były niewystarczające lub zawierały błędy (np. co do rodzaju hipoteki) i na ich podstawie sąd odmawiał wpisu np. hipoteki, obciążając kosztami kredytobiorcę. Konsumenci wnoszą także o zobowiązanie banku do anulowania oświadczenia o wypowiedzeniu umowy kredytu i postawieniu go w stan natychmiastowej wykonalności wówczas, gdy w ocenie konsumenta nie zaistniały przesłanki jego wypowiedzenia.

W omawianej grupie spraw odnotować należy postępujący wzrost szybkości podejmowania przez banki decyzji kredytowych, indywidualne negocjowanie z konsumentami sposobu zabezpieczania zobowiązań oraz eliminowanie składania dokumentów nieprzydatnych przy ocenie zdolności kredytowej. Widocznym skutkiem składania skarg arbitrażowych dotyczących zaniedbywania przez banki wobec poręczycieli obowiązku z art. 880 kc jest zwiększenie kontroli wewnętrznej banków nad jego przestrzeganiem i zanikająca liczba tych spraw.

Z kolei z roku na rok maleje liczba wniosków dotyczących nienależytego prowadzenia rachunków i lokat i te spory najczęściej kończą się ugodą bądź uznaniem roszczenia przez bank. Wygrane klientów wynikają najczęściej z pomyłek występujących przy dokonywaniu czynności przez pracowników banku np. z niezrealizowania stałego zlecenia i nieterminowego dokonania czynności. Znaczna część sporów związanych z rachunkami dotyczy sposobu prowadzenia egzekucji z rachunku oraz sposobu naliczania odsetek od lokat. W ostatnim okresie pojawiły się wnioski osób starszych, dotyczące zbyt agresywnej oferty lokowania środków w funduszach inwestycyjnych, na dłuższe okresy czasu.

Zwrócić należy również uwagę na postępujące upraszczanie przez banki zapisów regulaminów i ogólnych wzorów umów, choć nadal zdarzają się zapisy niejasne bądź wręcz niespójne, szczególnie w regulacjach dotyczących produktów kredytowych. Praktyka pokazuje jednak, że orzeczenia Arbitra stwierdzające niejasność regulaminu (art. 385 § 2 kc) skutkują zmianą bądź wykreśleniem zakwestionowanych postanowień.

Na stałym poziomie, mimo wejścia w życie ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych i ujednolicenia zasad odpowiedzialności, utrzymuje się liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi za pomocą kart płatniczych oraz sporów dotyczących niezrealizowanych wypłat z bankomatów. Z uwagi na konieczność wyjaśnienia okoliczności faktycznych niektórych z tych spraw, które są niezbędne do określenia zakresu odpowiedzialności stron umowy, a także na ograniczenia dowodowe postępowania arbitrażowego i krótki termin przedawnienia roszczeń, część wniosków jest zwracana, a w uzasadnieniu konsument informowany jest o dalszym trybie postępowania. Odnotować jednak należy, że nadal większość konsumentów nienależycie wypełnia wynikające z ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych obowiązki związane z posiadaniem karty, w szczególności obowiązek należytej ochrony karty i kodu PIN oraz konieczność niezwłocznego reklamowania wątpliwych transakcji.

Odrębną grupę wniosków, rosnącą z roku na rok, stanowią te, w których skarżący zarzucają bankom naruszenia Zasad Dobrej Praktyki Bankowej, w szczególności obowiązku rzetelnego informowania, równego traktowania klientów „starych” i „nowych”, przestrzegania zasad uczciwej reklamy i wywodzą z tych naruszeń roszczenia finansowe. Część zarzutów, po uznaniu ich

zasadności, staje się podstawą do zawarcia ugody, a w sytuacji, gdy nie doszło do powstania szkody, roszczenia majątkowe są oddalane przy jednoczesnym wytknięciu bankowi nieprawidłowości w działaniu. Również w przypadku stwierdzenia przez Arbitra naruszenia Zasad, które co prawda nie miały wpływu na rozpoznanie istoty sporu i nie zostały objęte zarzutami skarżącego (np. nieterminowe udzielanie odpowiedzi na reklamację, nieprawidłowy sposób rozmowy z klientem), Arbiter wskazuje w uzasadnieniu orzeczenia te nieprawidłowości. Z satysfakcją odnotować należy, że banki systematycznie szkolą pracowników w zakresie udzielania klientom rzeczowej informacji, a większość z nich w pismach kończących postępowanie reklamacyjne informuje konsumentów o możliwości zweryfikowania stanowiska banku w arbitrażu.

Wyraźnym przykładem zmian w relacjach bank – klient jest ewolucja postępowań reklamacyjnych. Z satysfakcją stwierdzić należy, że po umieszczeniu w Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (Rozdział II p. 6) oraz w § 9 ust. 2 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego zapisów dotyczących sposobu i terminu udzielania przez banki odpowiedzi na reklamacje konsumentów, instytucje te w większości prawidłowo tj. terminowo i wyczerpująco odpowiadają na podnoszone zarzuty.

Przeprowadzane corocznie przez Instytut Pentor badania wskazują także, że powołanie arbitrażu spowodowało większą ugodowość banków. Taka tendencja widoczna jest również w postępowaniach arbitrażowych. O ile w pierwszym roku działania tej instytucji banki wygrały większą część sporów (w 2002 roku - 30%), to od 2004 roku od 40 do 48% spraw zakończyło się w sposób satysfakcjonujący obie strony – ugodą bądź uznaniem roszczenia przez bank i taka tendencja nadal się utrzymuje. Banki coraz częściej zawierają ugody, jeśli konsumenci powołają się na naruszenie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej przyjętych przez Związek Banków Polskich, które w odróżnieniu od zasad współzycia społecznego (art. 5 kc) zostały jasno sformułowane, a więc niezależnie od przekonań składu sądującego znajdują w każdej sprawie takie samo zastosowanie. Uznawane przez banki roszczenia z tytułu zadośćuczynienia dochodzą do 6.000 zł.

Banki, jako wyspecjalizowane instytucje zaufania publicznego, muszą także pamiętać o tym, że satysfakcja klientów nie zależy tylko od przestrzegania przez banki przepisów prawa (wydaje się, że prawa konsumentów zostały w prawie polskim należycie zabezpieczone: pozostaje teraz egzekwowanie stosowania norm), ale również – a dla części klientów - przede wszystkim od tego, jakimi zasadami bank posługuje się wobec nich, jak są oni traktowani w porównaniu do nowych klientów oraz od tego, czy banki rzetelnie informują ich o swoich produktach. Z nadzieją spoglądać należy na przypadki, gdy bank zmienia praktykę działania po otrzymaniu negatywnego orzeczenia Arbitra, uznaje reklamację konsumenta, którzy powołuje się na naruszenie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej oraz negocjuje z klientem w trudnych dla niego sytuacjach życiowych. Dużą radość i

nadzieję sprawiają telefony, w których konsumenci spontanicznie informują Arbitra o pozytywnych działaniach banków bądź deklarują swoje przywiązanie do określonego banku jako „najlepszego”.