



Warszawa, 06-11-2025 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

V.7224.184.2025.BW/MK/JF

Pan

dr Tadeusz Białek

Prezes Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

SEKRETARZKEB@ZBP.PL

Szanowny Panie Prezesie,

spełniając prośbę dotyczącą udostępnienia informacji o problemach podnoszonych w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich przez klientów banków w 2024 r. oraz o wskazanie zidentyfikowanych wyzwań i tendencji pojawiających się w pierwszej połowie 2025 r, poniżej uprzejmie przesyłam wskazane informacje.

Podobnie jak w latach poprzednich, wiodącym zagadnieniem była sytuacja kredytobiorców. Znaczącą liczbę skarg stanowiły te pochodzące od wierzycieli Getin Bank S.A. w upadłości oraz Idea Bank S.A. w upadłości. Jeśli chodzi o problematykę, to klienci banków niezmiennie skarżyli się na procedurę załatwiania reklamacji, w szczególności w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji, dyskryminację z uwagi na wiek czy też narodowość oraz na sankcję kredytu darmowego. Podjąłem również działania w związku z sygnałami o pozyskiwaniu danych wrażliwych od konsumentów ubiegających się o kredyt hipoteczny. Szczegółowe informacje przedstawiam poniżej.

I. Sytuacja kredytobiorców

1. Kredyty frankowe

Podobnie, jak w latach poprzednich podejmowałem szereg działań mających na celu wsparcie konsumentów w obronie ich praw w kwestii tzw. kredytów frankowych.

Istotnym punktem mojej działalności było rozpoznanie znacznej liczby wniosków o skargę nadzwyczajną w sprawach frankowych, a w szczególności w tych sprawach, w których termin na wniesienie skargi nadzwyczajnej upływał z dniem 3 kwietnia 2024 r. W efekcie powyższego w pierwszej połowie 2024 r. wniosłem kilkanaście skarg nadzwyczajnych w tych sprawach (m.in.: V.511. 231.2020, V.511.134.2024, V.511.425.2022, V.511.554.2023, V.511.734.2023, V.511.735.2023, V.511.78.2024, V.511.535.2023, V.510.23.2020, V.511.311.2021, V.511.584.2022, V.511.605.2022). Ponadto dostrzegłem szereg nieprawidłowości w orzeczeniach sądów w sprawach frankowych, w których termin na wniesienie skargi nadzwyczajnej upływał w okresie 5 lat od uprawomocnienia się zaskarżonego orzeczenia (m.in. V.511.379.2024, V.511. 705.2024, V.511.604.2021). W tym miejscu pragnę zauważyć, że analiza przedstawionych mi spraw frankowych wykazała przede wszystkim brak wypełnienia przez sądy konstytucyjnego obowiązku zapewnienia właściwej ochrony konsumentów, jako słabszej strony stosunku prawnego. W mojej ocenie, słabszą stroną umowy kredytu, ze względów ekonomicznych i możliwości negocjacyjnych przy zawarciu umowy, są kredytobiorcy, w tym przypadku konsumenci, którzy w świetle konstytucyjnych standardów (art. 76 Konstytucji) podlegają szczególnej ochronie przez władze publiczne. Ponadto sądy wydając zaskarżone przeze mnie orzeczenia ograniczyły się do stosowania wyłącznie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, bez uwzględnienia konsumenckiej natury podstawowego stosunku prawnego i co za tym idzie, przepisów o ochronie konsumenta. Do obowiązków sądu w tych sprawach należało dokonanie z urzędu kontroli abuzywności postanowień zawartych w umowie kredytu, nawet bez wyraźnego żądania strony postępowania. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, sąd krajowy jest bowiem zobowiązany do zbadania z urzędu, czy dane warunki umowne, wchodzące w zakres stosowania Dyrektywy 93/13, mają nieuczciwy charakter - w wypadku zaś potwierdzenia takiego stanu rzeczy, sąd powinien z urzędu zniwelować brak równowagi między konsumentem a przedsiębiorcą, o ile

posiada niezbędne ku temu informacje dotyczące stanu faktycznego i prawnego (por. wyroki Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z: 13 września 2018 r., Profi Credit Polska, C-176/17; 21 grudnia 2016 r., Gutierrez Naranjo i in., C-154/15 i C-308/15; 21 kwietnia 2016 r., Radlinger i Radlingerova, C-377/14). Tymczasem sądy tym obowiązkom nie sprostały, co w konsekwencji doprowadziło do rażącego naruszenia prawa.

Pragnę również nadmienić, że część wniesionych przeze mnie skarg nadzwyczajnych została już rozpoznana przez Sąd Najwyższy, który podzielił podniesione przeze mnie zarzuty i uchylił zaskarżone orzeczenia, przekazując te sprawy do ponownego rozpoznania (m.in. V.511.554.2023, V.511.78.2024, V.510.23.2020, V.511.584.2022, V.511.605.2022).

Ponadto, aktywnie uczestniczyłem w postępowaniach sądowych z udziałem konsumentów, którzy zawarli umowy kredytu w walucie CHF. W trakcie tych postępowań przedstawiałem prokonsumenckie stanowiska mając na względzie europejskie standardy ochrony konsumenta zagwarantowane przez Dyrektywę 93/13. W szczególności pragnę wskazać na sprawę V.510.211.2017, w której byłem uczestnikiem postępowania przed Sądem Najwyższym pod sygn. II CSKP 55/22 na skutek skargi kasacyjnej konsumentów od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie. W dniu 17 lipca 2025 r. miała miejsce rozprawa kasacyjna Sądu Najwyższego, podczas której zapadł wyrok korzystny dla konsumentów, uwzględniający prezentowane przeze mnie stanowisko.

Pragnę również zwrócić uwagę na wniesioną przeze mnie skargę kasacyjną na rzecz konsumentki od wyroku Sądu Apelacyjnego w Krakowie z 19 stycznia 2021 r., I ACa 488/19, która po przyjęciu jej do rozpoznania wyrokiem z 26 czerwca 2025 r. została uwzględniona przez Sąd Najwyższy, I CSK 3135/22 (V.511.394.2021). Sąd Najwyższy podzielił wniesione przeze mnie zarzuty i uchylił zaskarżony wyrok, przekazując sprawę do ponownego rozpoznania. Podkreślenia wymaga, że cała ta sprawa wpisuje się w dostrzegalną tendencję, mającą na celu ograniczenie ochrony polskich konsumentów poprzez przyjęcie, że posiadanie przez osobę fizyczną statusu przedsiębiorcy wyklucza dokonanie przez niego czynności prawnej jako konsumenta. Tworzy to pozanormatywne przesłanki umożliwiające wyłączenie tej grupy osób spod zakresu ochrony konsumenckiej. Nie znajduje to jednak pokrycia w przepisach i prowadzi do obniżenia poziomu ochrony konsumenckiej. W świetle art. 76 Konstytucji każdej osobie, spełniającej kryteria wskazane w art. 22¹ k.c. - czyli osobie fizycznej, która podejmuje czynności w zakresie niezwiązanym

bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową - powinna przysługiwać skuteczna ochrona konsumencka w związku z czynnościami podejmowanymi przez nią z przedsiębiorcą. A na sądzie krajowym, który działa jako sąd europejski, ciąży obowiązek dokonania proeuropejskiej wykładni przepisów prawa polskiego, czemu Sąd Apelacyjny w Krakowie nie sprostął.

Ponadto, 18 lutego 2025 r. w moim Biurze odbyło się seminarium eksperckie w związku z toczącymi się pracami nad projektem ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie rozpoznawania spraw dotyczących zawartych z konsumentami umów kredytu denominowanego lub indeksowanego do franka szwajcarskiego (UD184). Celem seminarium było poddanie pod dyskusję proponowanych w ww. projekcie ustawy rozwiązań celem ich omówienia w szczególności pod kątem ich zgodności z prawem unijnym i orzecznictwem TSUE. Przedstawiciele organizacji, instytucji wspierających konsumentów, którzy zawarli umowy kredytu denominowanego lub indeksowanego do franka szwajcarskiego, a także adwokaci i radcy prawni reprezentujący tę grupę, przedstawili podczas spotkania perspektywę konsumentów, w szczególności problemy z jakimi się oni mierzą, jak również ich oczekiwania. Podczas spotkania dyskutowano na ile ww. projekt ustawy gwarantuje efektywną ochronę praw konsumentów. Uczestnicy seminarium wyrazili swoją opinię na temat projektowanych zmian, odnieśli się do poszczególnych przepisów projektu ustawy wyrażając swoje stanowisko w tym zakresie, a także przedstawili rekomendacje.

Opinie uczestników seminarium eksperckiego zostały wykorzystane w moich bieżących działaniach, w szczególności w przygotowaniu opinii dotyczącej wyżej wymienionego projektu ustawy. W opinii przedłożonej resortowi sprawiedliwości przedstawiłem szereg wątpliwości natury konstytucyjnej m.in. w zakresie możliwości podniesienia zarzutu potrącenia czy ponownego przedsądu - co może prowadzić do naruszenia zasady równości tej grupy konsumentów w dochodzeniu praw przed sądami (art. 32 ust. 1 Konstytucji RP). Wniosłem również zastrzeżenia odnośnie do wprowadzenia uregulowania przewidującego możliwość złożenia wniosku o rozliczenie – za zgodą powoda – nieważnej umowy kredytu na etapie postępowania przed sądem drugiej instancji, a także regulacji umożliwiającej zgłoszenie zarzutu potrącenia aż do zamknięcia rozprawy przed sądem drugiej instancji lub do wydania wyroku przez sąd drugiej instancji, gdy sprawa podlega rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym - co może pozostawać w sprzeczności z art. 176 ust. 1 Konstytucji RP. Ponadto, w mojej ocenie wprowadzenie instytucji ponownego przedsądu w sprawach kasacyjnych może prowadzić do naruszenia

zasady demokratycznego państwa prawnego i wywodzonej z niej zasady zaufania do państwa i stanowionego przez nie prawa (art. 2 Konstytucji RP).

2. WIBOR

W moim zainteresowaniu pozostaje również sytuacja kredytobiorców, którzy zarzucają nieuczciwość mechanizmu ustalania WIBOR-u. Do mojego Biura wpływają wnioski o przyłączenie się do postępowań sądowych przeciwko bankom w tych sprawach. Na chwilę obecną moje działania skoncentrowane są na monitorowaniu postępowań zawisłych przed TSUE, w tym w sprawie C-471/24 na skutek pytań prejudycjalnych skierowanych przez Sąd Okręgowy w Częstochowie (V.510.7.2025).

3. Sytuacja wierzycieli Getin Noble Bank S.A. w upadłości

Otrzymuję skargi wierzycieli (konsumentów) Getin Noble Bank S.A. w upadłości dotyczące różnego rodzaju problemów związanych z aktualną sytuacją tego podmiotu. Wiele skarg dotyczących Getin Noble Bank S.A. w upadłości ma alarmujący charakter i wynika wprost z działań tego podmiotu, w szczególności w związku z nierespektowaniem przez niego prawomocnych orzeczeń sądu ustalających nieważność umowy kredytu frankowego. Zdarza się, iż klient, który dysponuje prawomocnym orzeczeniem ustalającym nieważność umowy kredytu bankowego, jest traktowany jak dłużnik z tytułu tej umowy, wzywany do spłaty rat, informowany o wpisie do rejestru długów, przy czym próbując wyjaśnić sytuację, napotyka trudności komunikacyjne z bankiem.

Reasumując, zgłaszane mi problemy związane z funkcjonowaniem Getin Noble Bank S.A. w upadłości dotyczyły: trudności komunikacyjnych z upadłym bankiem, nierealizowania przez ten podmiot postanowień zabezpieczających pozwalających na zawieszenie spłaty rat kredytu frankowego, podejmowania przez bank w upadłości działań windykacyjnych wobec osób, które żądają ustalenia nieważności kredytu frankowego i dokonały zgłoszenia wierzytelności w postępowaniu upadłościowym, w tym poprzez wpisywanie ich danych do rejestrów dłużników. Otrzymuję sygnały, iż pozasądowe działania windykacyjne wręcz intensyfikują się, gdy konsument uzyskuje zabezpieczenie w postaci wstrzymania płatności rat kredytu.

Pragnę podkreślić, że niezależnie od stanu upadłości, skoro bank jest w stanie prowadzić działania windykacyjne, należy oczekiwać, że z równie należytą starannością zadba o sprawy tych byłych kredytobiorców, którzy uzyskali pozytywne rozstrzygnięcia

w kwestii ustalenia nieważności umowy kredytu frankowego lub wychodzi naprzeciw potrzebom klientów, którzy żądają respektowania ich statusu konsumenckiego w relacji z tym podmiotem.

Powyższe uwagi, które dotyczą przebiegu postępowania upadłościowego i wynikają z działań syndyka masy upadłości, działającego na rzecz upadłego banku, Rzecznik, zasygnalizował Ministrowi Sprawiedliwości w wystąpieniu z dnia 23 września 2024 r.

W nawiązaniu do tej kwestii Minister Sprawiedliwości wyraził pogląd, że jednym z rozwiązań aktualnej trudnej sytuacji klientów upadłego banku, jest możliwość zawierania indywidualnych uгод, co do roszczeń spornych między bankiem w upadłości a konsumentami, którzy zaciągnęli kredyt na cele mieszkaniowe, denominowany lub indeksowany do franka szwajcarskiego, co oznacza, że propozycje ugodowe mogą być kierowane do pierwszej grupy klientów. Na zawieranie uгод wyraził zgodę sędzia-komisarz nadzorujący postępowanie.

Niemniej wobec powtarzających się informacji o naruszeniach w sferze interesów klientów Getin Noble Bank S.A. w upadłości, planuję w tej sprawie kolejne działania o charakterze generalnym.

4. Sytuacja wierzycieli Idea Banku S.A. w upadłości

W jednej z wcześniejszych informacji¹, przekazanych do Związku Banków Polskich, wskazywałem również na problemy obligatariuszy GetBack S.A. w związku ze wszczęciem restrukturyzacji Idea Bank S.A., których wsparłem przystępując do skarg kasacyjnych od wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 25 sierpnia 2022 r., sygn. akt VI SA/Wa 201/21, oddalających skargi wniesione przez Radę Nadzorczą Idea Banku S.A. i poszkodowanych obligatariuszy GetBack S.A.

Powodem takiej decyzji był m.in. fakt, że krąg poszkodowanych obejmuje ponad 9 tys. osób, a sama zaś sprawa wzbudza ogromne zainteresowanie społeczne, chociażby z uwagi na to, że zawiodły instytucje państwowe, których zadaniem jest nadzór nad rynkiem finansowym oraz prowadzenie skutecznej ochrony praw konsumenta. Poza tym wnikliwa analiza tego orzeczenia pozwoliła stwierdzić, że postępowanie sądowe było prowadzone w sposób, który w wielu aspektach ograniczył możliwość skutecznej ochrony praw poszkodowanych. Analiza sprawy zrodziła ponadto głębokie

¹ Pismo z dnia 6 czerwca 2023 r., nr V.7224.74.2023

wątpliwości, w świetle wymagań, jakie prawo unijne stawia państwom członkowskim, jeśli chodzi o zapewnienie skutecznej ochrony stronie słabszej umowy, tj. konsumentom, których sytuacja, w ocenie sądu, nie pogorszyła się w związku z wszczęciem przymusowej restrukturyzacji, w porównaniu do sytuacji, w jakiej by byli, gdyby została ogłoszona została upadłość.

W dniu 9 czerwca 2025 r. Naczelny Sąd Administracyjny (dalej: NSA) wydał wyrok (sygn. akt II GSK 1396/22) w tej sprawie, w którym uznał, że tylko 8 skarg spośród wniesionych w sprawie skarg kasacyjnych zawierało usprawiedliwione podstawy. W ustnych motywach wydanego rozstrzygnięcia odniósł się m.in. do wniosków Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej: BFG) o odrzucenie skarg innych, poza Radą Nadzorczą Idea Banku S.A., podmiotów kwestionujących jego decyzję w sprawie przymusowej restrukturyzacji. W ocenie NSA, wnioski te są bezzasadne i jednoznacznie potwierdził, że na gruncie dyrektywy, podmioty takie jak akcjonariusze i wierzyciele (obligatariusze) podmiotu poddanemu przymusowej restrukturyzacji są legitymowane do kwestionowania decyzji BFG.

Obecnie oczekuję na pisemne uzasadnienie wyroku, które zostanie sporządzone z urzędu, i w którym Sąd odniesie się do zarzutów podniesionych w skargach kasacyjnych, jakie uznał za nieuzasadnione (w sumie 40).

5. Nadmierne pozyskiwanie danych przy kredycie hipotecznym

Otrzymuję sygnały o naruszeniach praw obywatelskich przez banki i ubezpieczycieli w procesie oceny ryzyka przy zawieraniu umowy kredytu hipotecznego wraz z umową ubezpieczenia na życie, która ma być zabezpieczeniem spłaty kredytu.

Z wniosków wynika, że instytucje te żądają od przyszłych kredytobiorców nieuzasadnionych medycznie badań laboratoryjnych, radiologicznych (np. zdjęć rentgenowskich) oraz przymusowego testu na HIV. W ocenie wnioskodawców tego rodzaju praktyki nie są uzasadnione medycznie. Mają też być przekazywane bez adekwatnych zabezpieczeń dla przesyłania dokumentacji medycznej.

Dostrzegając, że tego rodzaju praktyki mogą naruszać obowiązujące przepisy prawa, w szczególności w zakresie naruszenia tajemnicy lekarskiej, zakazu dyskryminacji ze względu na stan zdrowia, czy też ochrony danych osobowych, przedstawiłem ten problem Dyrektorowi Departamentu Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń w Urzędzie

Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej UODO) oraz Dyrektorowi Departamentu Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego².

W odpowiedzi UODO poinformował, że przetwarzania danych osobowych dotyczących stanu zdrowia przez instytucje finansowe w procesie oceny ryzyka w przypadku zawierania umowy kredytu hipotecznego oraz przy zawarciu umowy ubezpieczenia na życie, stanowią dane dotyczące zdrowia w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679³ i należą do szczególnych kategorii danych osobowych wymienionych w art. 9 ust. 1 tego rozporządzenia, a ich przetwarzanie zostało poddane szczególnemu reżimowi przetwarzania.

Podkreślił również, że regulacje ustawy – Prawo bankowe⁴ – nie stanowią wystarczającej podstawy prawnej do przetwarzania przez bank danych dot. zdrowia w celu oceny ryzyka kredytowego.

Natomiast Rzecznik Finansowy poinformował o wszczęciu postępowania wyjaśniającego w tej sprawie, po zakończeniu którego przekaze stosowne wyjaśnienia.

III. Inne skargi

1. Dyskryminacja

Od wielu lat zarówno moi poprzednicy, jak i ja, w pismach kierowanych do Związku Banków Polskich podkreślamy, że wszelkie działania dyskryminacyjne należy oceniać negatywnie. Pragnę w tym miejscu podkreślić, że doceniam starania Związku Banków Polskich, które zostały już podjęte na rzecz wyeliminowania tego rodzaju praktyk, niemniej w odczuciu klientów problem jest wciąż aktualny.

a) Cudzoziemcy

² <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/rpo-kredyt-wyniki-badan-rtg-hiv-uodo-rf>

³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.5.2016, str. 1 ze zm.), dalej jako „rozporządzenie 2016/679”.

⁴ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r., Dz. U. 2024 r. poz. 1646,

Problem dotyczy praktyk banków stosowanych wobec klientów, których miejsce urodzenia jest poza Unią Europejską. Pragnę przypomnieć, że kwestię tą sygnalizowałem już wcześniej, w wystąpieniu skierowanym do Związku Banków Polskich w piśmie z dnia 24 września 2024 r. nr V.7224.163.2024.BW/MK/JF.

Skarżący wskazują, że od wielu lat przebywają w Polsce, legitymują się dokumentami tożsamości (dowód osobisty, paszport), mają nadany nr PESEL i płacą podatki, a mimo to instytucje finansowe odmawiają im dostępu do swoich produktów wyłącznie z uwagi na miejsce urodzenia poza Unią Europejską, w państwach uznawanych przez banki za państwa trzecie wysokiego ryzyka – Afganistan, Barbados, Egipt, Iran, Białoruś, Ukraina.

Sygnalizując ten problem w powyższym piśmie wskazałem, w oparciu o stanowisko Generalnego Inspektora Inspekcji Finansowej wyrażone w *Komunikacie nr 73 w sprawie wykluczania niektórych kategorii klientów z nawiązywania stosunków gospodarczych (derisking) oraz skarg wnoszonych do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej przez klientów instytucji obowiązanych*, że rezygnacja z nawiązania stosunku gospodarczego lub decyzja o rozwiązaniu stosunku gospodarczego nie może być podyktowana jedynie faktem, że podmiot należy do grupy klientów o podwyższonym ryzyku prania pieniędzy i finansowania terroryzmu (zgodnie z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego⁵), a każda decyzja dotycząca takiego klienta powinna zostać oparta na indywidualnej analizie.

Tymczasem, z rosnącej liczby skarg wpływających do mojego Biura wynika, że zagadnienie to pozostaje aktualne. Dodatkowo dotyczy klientów banków, którzy mają status rezydentów. W ramach wykonywania swoich zawodowych zadań, konieczne jest, w ich przypadku, nawiązanie relacji z instytucją finansową. Niestety, z uwagi na miejsce urodzenia w państwie trzecim wysokiego ryzyka, banki odmawiają tym osobom dostępu do swoich usług. Jako przykład może służyć przypadek obywatela Kanady, oddelegowanego do pracy w filii firmy z siedzibą w Polsce, któremu odmówiono numeru CIF, niezbędnego pracodawcy do wydania mu firmowej karty. Powodem odmowy było miejsce urodzenia - Iran.

⁵ <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-issues-guidelines-challenge-unwarranted-de-risking-and>

W odczuciu Skarżących działania te są dyskryminujące i niezgodne z Kartą Praw Podstawowych Unii Europejskiej⁶, która w art. 21 zakazuje wszelkiej dyskryminacji w szczególności ze względu na płeć, rasę, kolor skóry, pochodzenie etniczne lub społeczne, cechy genetyczne, język, religię lub przekonania, poglądy polityczne lub wszelkie inne poglądy, przynależność do mniejszości narodowej, majątek, urodzenie, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną, jak również z postanowieniami ustawy o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania⁷.

Pragnę przekazać, iż mając powyższe zarzuty na uwadze, zwróciłem się z prośbą do Głównego Inspektora Inspekcji Finansowej o podjęcie działań w celu odejścia od automatyzmu praktykowanego przy podejmowaniu decyzji o nawiązaniu przez bank relacji z klientami⁸, których miejsce urodzenia jest poza Unią Europejską.

b) Osoby starsze

Z przykrością informuję, że nadal do mojego Biura wpływają skargi osób starszych, które podnoszą zarzut ograniczonego dostępu do produktów bankowych, co w ich odczuciu stanowi dyskryminację z uwagi na wiek (tzw. ageizm).

Oprócz tych problemów, na które wskazywałem w zeszłorocznej informacji⁹, i które pozostają aktualne, dominują sygnały dotyczące ograniczeń do produktów powszechnie dostępnych innym klientom i nierozzerwalnie związanych z umową o prowadzenie rachunku bankowego np. kart płatniczych i kredytowych. Oczywiście rozumiem, że banki mają obowiązek dokonania w każdym przypadku oceny zdolności kredytowej, o której mowa w art. 70 ustawy – Prawo bankowe¹⁰, jednakże z treści kierowanych do Biura RPO skarg wynika, że ten wymóg w ich przypadku jest spełniony - zgromadzone na rachunku bankowym środki finansowe stanowią pełne zabezpieczenie ich zobowiązań. Natomiast, jak uzasadniają sami zainteresowani, posiadanie karty to dzisiaj wygodna, a w ich przypadku dodatkowo bezpieczna forma płatności.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:pl:PDF>

⁷ Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r.; Dz. U. z 2024 r. poz. 1175

⁸ pismo z dnia 21 sierpnia 2025 r., nr V.7224.154.2025,

⁹ pismo z dnia 24 września 2024 r. nr V.7224.163.2024.BW/MK/JF,

¹⁰ Dz. U. z 2024 r. poz. 1646,

2. Nieautoryzowane transakcje

Niezmienne, tak jak od paru lat, nieautoryzowane transakcje są przedmiotem skarg kierowanych do mojego Biura, z tym że, skupiają się one obecnie na naruszaniu przez banki obowiązujących przepisów prawa, tj. ustawy o usługach płatniczych¹¹, która szczegółowo określa zasady odpowiedzialności dostawcy oraz płatnika w przypadku wystąpienia nieautoryzowanych transakcji.

I tak, w przypadku zaistnienia incydentu nieautoryzowanej transakcji, bank ma obowiązek zwrócić konsumentowi kwotę tej transakcji najpóźniej do końca następnego dnia roboczego (tzw. termin D+1) po stwierdzeniu braku jej autoryzacji. Od tej powinności przepisy przewidują tylko dwa wyjątki:

1/ dostawca usług płatniczych ma uzasadnione podejrzenie, że konsument poprzez swoje zgłoszenie i żądanie zwrotu kwoty transakcji, którą autoryzował, próbuje dokonać oszustwa, oraz zawiadomi o tym organy ścigania,

2/ zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji nastąpiło po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego.

Zatem zgodnie z przepisami, dostawca usług płatniczych nie może odmówić zwrotu pieniędzy w innych sytuacjach. Tymczasem, praktyka banków wygląda zgoła inaczej. Banki nagminnie odmawiają poszkodowanym uznania reklamacji i nie dokonują zwrotu kwoty tej transakcji.

Problem powyższy został dostrzeżony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK), który uznał, że takie działania świadczą o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Zwrot środków w terminie D+1 w przypadku nieautoryzowanej transakcji, zdaniem Prezesa UOKiK, nie jest fakultatywny, lecz jest obowiązkiem banku.

Jak wynika z informacji udostępnionej na stronie Urzędu¹², Prezes UOKiK wszczął postępowanie wobec 15 banków, które nie oddają pieniędzy w terminie po otrzymaniu sygnału o nieautoryzowanej transakcji lub nie uznając reklamacji wprowadzają w błąd klienta powołując się na to, że w systemie podane zostały dane

¹¹ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r.; Dz. U. z 2025 r. poz. 611,

¹² <https://finanse.uokik.gov.pl/nieautoryzowane-transakcje/nieautoryzowane-transakcje-kolejne-wszczecia/>

niezbędne do zrealizowania przelewu, czyli transakcja została – w ich mniemaniu – prawidłowo uwierzytelniona. Natomiast nie biorą pod uwagę, że transakcję mógł wykonać ktoś inny bez zgody i wiedzy konsumenta. W rezultacie wiele osób może rezygnować z dochodzenia swoich praw.

Wydaje się, że banki, by minimalizować skutki realizacji obowiązku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji, dokonały zmiany regulaminów i wprowadziły dzienny limit przelewów. Wzbudziło to niezadowolenie klientów, w szczególności podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, mimo zapewnień ze strony banków, że w każdej chwili można dokonać zmiany ustalonego limitu. W ocenie klientów decyzja ta ogranicza ich prawo własności do zgromadzonych środków (art. 64 Konstytucji RP) i swobodę dysponowania nimi, a zmiana limitu jest czasochłonna. W przypadku przedsiębiorców, tego rodzaju ograniczenia w znacznym stopniu utrudniają im prowadzenie działalności, chociażby przy regulowaniu terminowych zobowiązań publicznoprawnych (podatki), których wysokość niejednokrotnie przekracza limit wyznaczony przez bank.

3. „Sankcja kredytu darmowego”

Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w wyroku z dnia 13 lutego 2025 r. w sprawie C-472/23 jednoznacznie potwierdził uprawnienia konsumentów do skorzystania z sankcji kredytu darmowego, o której mowa w art. 45 ustawy o kredycie konsumenckim¹³. Orzeczenie to w dużej mierze dało konsumentom asumpt do skorzystania z tej instytucji, co potwierdziła w tym czasie zwiększona liczba wniosków wpływających do Biura RPO z prośbą o wsparcie.

Z uwagi na fakt, że zarówno orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, jak i orzecznictwo sądów krajowych, przyznają konsumentom ochronę w sytuacji nieudzielenia przez kredytodawcę odpowiednich informacji o warunkach kredytu, a sami zainteresowani korzystają z przysługujących im z mocy prawa środków prawnych, ograniczyłem się do wskazania, że w sytuacji nieuznania ich racji, istnieje możliwość zakwestionowania orzeczeń wydanych w ich sprawie w drodze nadzwyczajnych środków zaskarżenia.

4. Pełnomocnictwo bankowe

¹³ Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim; Dz. U. z 2024 r. poz. 1497

Z satysfakcją przyjąłem informacje, że nasze wspólne działania z Rzecznikiem Finansowym i Krajową Radą Notarialną pozwoliły wypracować wzory pełnomocnictw, które uwzględniają specyfikę prawną czynności bankowych.

Z przykrością jednak zauważam, że otrzymuję sygnały, z których wynika, że pracownicy banków nie przekazują klientom informacji o możliwości skorzystania z tych wzorów, co w znacznym stopniu ułatwiłoby mocodawcom i ich pełnomocnikom dokonanie tej czynności, jak również ograniczyło koszty po stronie konsumenta.

W tym miejscu pragnę podkreślić, że powyższe problemy przedstawiam jedynie sygnalizacyjnie, bowiem zdaje sobie sprawę z tego, że dla banków priorytetem jest działanie na podstawie obowiązujących przepisów prawa i rekomendacji wydanych przez organ nadzoru, jednakże zmieniające się warunki ekonomiczne i społeczne konsumentów powinny być uwzględnione w praktykach sektora bankowego.

Wyrażam nadzieję, że przedstawione problemy, zidentyfikowane na podstawie skarg kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, będą pomocne w dalszych pracach prowadzonych przez Komisję Etyki Bankowej i zapewnić, że moim celem jest kontynuowanie inicjatyw, mających na celu ochronę praw obywatelskich w sektorze bankowym.

Z poważaniem

Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/