



Warszawa, 28-08-2026 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Adam Krzywoń**

V.7108.122.2026.BW/JP/MK

**Pani
dr Agnieszka Wicha
Sekretarz Komisji Etyki Bankowej
Związek Banków Polskich**

Szanowna Pani Sekretarz,

w odpowiedzi na prośbę o udostępnienie informacji o problemach podnoszonych w skargach kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich przez klientów banków w 2025 r. oraz w I połowie 2026 r., uprzejmie przedstawiam poniższe informacje.

Nawiązując do prośby o przekazanie informacji o skali skarg we wspomnianym okresie, uprzejmie informuję, że do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich wpłynęły w sumie 392 skargi. W tej liczbie najwięcej skarg dotyczyło kategorii umów kredytowych.

Podobnie zatem jak w latach poprzednich, w tym jak w informacji przekazanej Komisji Etyki Bankowej Związku Banków Polskich pismem z dnia 6 listopada 2025 r.¹,

¹ Pismo znak sprawy V.7224.184.2025.BW/MK/JF

obejmującej 2024 r. oraz I połowę 2025 r., dominującym zagadnieniem w skargach była sytuacja kredytobiorców. Można tu wydzielić takie grupy spraw, jak: skargi dotyczące kredytów frankowych, skargi dotyczące wskaźnika WIBOR, skargi związane z sankcją kredytu darmowego oraz skargi pochodzące od wierzycieli Getin Noble Bank S.A. w upadłości.

Dodatkowo, klienci banków skarżyli się na procedurę załatwiania reklamacji, w szczególności w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji, a także na przypadki dyskryminacji z uwagi na wiek czy narodowość. Można zauważyć, że rosnącą liczbę skarg stanowią w szczególności sprawy dotyczące dyskryminacji ze względu na obywatelstwo lub narodowość białoruską, rosyjską i ukraińską.

I. Sytuacja kredytobiorców

Podobnie jak w latach poprzednich, podejmowany był szereg działań mających na celu wsparcie konsumentów w obronie ich praw w kwestii tzw. kredytów frankowych. Interwencje polegały przede wszystkim na wnoszeniu skarg nadzwyczajnych lub skarg kasacyjnych na rzecz konsumentów prowadzących spory sądowe z bankami.

Ponadto do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich regularnie wpływają wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej w sprawach, w których – w różnych stanach faktycznych – konsument, który zawarł umowę kredytu lub pożyczki w banku lub spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, zaprzestał spłacania rat przewidzianych w umowie. Następnie konsument został pozwany przez bank, SKOK lub przez firmę windykacyjną, która nabyła roszczenia banku, co zakończyło się prawomocnym orzeczeniem (nakazem zapłaty lub wyrokiem), zasądającym roszczenia banku, SKOKu lub funduszu windykacyjnego. Na podstawie takich orzeczeń dochodziło następnie do wszczęcia postępowań egzekucyjnych wobec dłużników. Wówczas konsumenci podnoszą różnego rodzaju argumenty przeciwko roszczeniom banku lub SKOK-u.

Aktualnie zwiększona liczba spraw dotyczy wskaźnika WIBOR, o czym szerzej poniżej.

1. Wskaźnik WIBOR

Pragnę zwrócić uwagę Komisji na narastający problem społeczno-prawny związany z masowym napływem skarg obywatelskich dotyczących mechanizmu zmiennego oprocentowania opartego na wskaźniku WIBOR.

Wpływające do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich wnioski od kredytobiorców zawierają postulaty o podjęcie nadzwyczajnych środków prawnych, w tym składania skarg nadzwyczajnych do Sądu Najwyższego od prawomocnych orzeczeń oraz o przystępowania przez Rzecznika do zawisłych postępowań sądowych. Potrzeba ta nabiera znaczenia w sytuacji, gdy przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) toczą się postępowania prejudycjalne, które mogą mieć istotne znaczenie dla ukształtowania linii orzeczniczej w sprawach kredytów złotowych.

Obywatele zwracają się z prośbą o interwencję procesową. Ich wnioski koncentrują się na dwóch głównych obszarach:

1. Wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej – dotyczą spraw, w których sądy krajowe wydały postanowienia lub nakazy zapłaty z pominięciem unijnego standardu ochrony konsumenta, nie badając z urzędu ewentualnej abuzywności klauzul umownych. Sprawy te są analizowane przez pryzmat naruszenia art. 76 Konstytucji RP.
2. Wnioski o przystąpienie do postępowań w toku – kredytobiorcy dążą do zabezpieczenia swoich praw w trwających procesach, wskazując, że orzecznictwo w sprawach kredytów złotowych dopiero się kształtuje, a przed TSUE wciąż oczekują na rozstrzygnięcie kolejne pytania prejudycjalne dotyczące zakresu stosowania dyrektywy 93/13 i rozporządzenia BMR w polskich realiach bankowych.

Z analizy skarg wpływających od obywateli wynika, że konsumenci często wskazują na poczucie wprowadzenia w błąd przez instytucje finansowe. Formułowane przez nich zarzuty nie dotyczą wyłącznie technicznej konstrukcji samego wskaźnika, ale przede wszystkim sposobu przedstawiania i procedowania umów przez banki. Obywatele wskazują, że:

- podczas zawierania transakcji banki nie wyjaśniały metodologii ustalania wskaźnika WIBOR;
- przed konsumentami miał być pomijany lub niewystarczająco wyjaśniany fakt, że w panelu wyznaczającym ten wskaźnik uczestniczą bezpośrednio przedstawiciele banków, które są beneficjentami wzrostu stóp;
- kredytobiorcy podpisywali umowy w przekonaniu, że zarobek banku stanowi wyłącznie wynegocjowana stała marża, a sam WIBOR jest wskaźnikiem

całkowicie obiektywnym i zewnętrznym, zależnym wyłącznie od decyzji Rady Polityki Pieniężnej.

Wzrost liczby skarg od obywateli posiadających kredyty oparte na wskaźniku WIBOR skłonił Rzecznika Praw Obywatelskich do podjęcia pogłębionej, wieloaspektowej dyskusji nad tym zagadnieniem. W Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich, bezpośrednio po ogłoszeniu pierwszego wyroku TSUE w sprawie WIBOR (sygn. C-471/24), odbyło się seminarium eksperckie poświęcone temu zagadnieniu.

Podczas tego wydarzenia, gromadzącego wybitnych przedstawicieli judykatury i doktryny prawa, ekonomistów oraz reprezentantów instytucji ochrony konsumentów, poddano analizie skutki orzeczenia Trybunału. Zgodnie z wypracowanymi wnioskami, pierwszy wyrok TSUE wyraźnie przesunął punkt ciężkości sporów z samej metodologii wskaźnika referencyjnego na weryfikację standardów informacyjnych i transparentności działań sektora bankowego.

Wyrok TSUE wskazał, że sam fakt posłużenia się wskaźnikiem WIBOR w umowie kredytowej nie stanowi samodzielnie klauzuli niedozwolonej ani nie przesądza o niezgodności z prawem takiego postanowienia umownego. Spór sądowy i badanie abuzywności mogą być jednak w pełni uzasadnione, jeżeli bank wprowadził klienta w błąd lub zniekształcił obraz działania wskaźnika i jego wpływu na realną wysokość rat. Ewentualna wygrana konsumenta w sądzie nie jest zatem „wygraną z WIBOR-em” jako takim, lecz może być konsekwencją stwierdzenia, że bank uchybił obowiązkom informacyjnym.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, analizując wnioski o przystąpienie do spraw sądowych, podchodzi do problemu z należytą ostrożnością. Rzecznik Praw Obywatelskich dostrzega również ekonomiczne różnice między sprawami „frankowymi” a sprawami dotyczącymi WIBOR-u, w tym to, że wahania WIBOR-u nie zmieniają nominalnej wartości kapitału, a inflacja i wzrost wartości nieruchomości mogły w określonych przypadkach wpływać na sytuację majątkową kredytobiorców.

2. Sankcja kredytu darmowego

W okresie ostatniego półtora roku, tj. w 2025 r. i I połowie 2026 r., do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich zwracali się konsumenci, którzy zawierali w różnych bankach umowy kredytu konsumenckiego, a następnie zamierzali skorzystać albo skorzystali z sankcji kredytu darmowego. Wnioskodawcy twierdzą, że umowy kredytu były wadliwe ze względu na ich konstrukcję finansową, np. naliczanie odsetek od kredytowanych

kosztów umowy lub zbyt wysokie pozaodsetkowe koszty umowy, albo ze względu na niespełnienie obowiązków informacyjnych przez bank. Typowe przypadki to:

- konsument złożył oświadczenie o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego, a następnie pozwał bank o zapłatę i zwraca się o poparcie jego stanowiska oraz wzięcie udziału w trwającym postępowaniu sądowym;
- konsument złożył oświadczenie o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego, a następnie pozwał bank o zapłatę, co zakończyło się prawomocnym wyrokiem oddalającym jego powództwo. Wówczas zwraca się o wniesienie skargi kasacyjnej lub skargi nadzwyczajnej od wyroku kończącego postępowanie w sprawie.

Zdarzają się też pojedyncze wnioski obejmujące prośbę o pomoc w zakresie sankcji kredytu darmowego przed podjęciem działań prawnych wobec banku.

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

Do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich wciąż napływają skargi wierzycieli, będących konsumentami, Getin Noble Bank S.A. w upadłości. W omawianym okresie dotyczyły one jednak głównie przebiegu samego postępowania upadłościowego, w szczególności zawierały skargi na działanie syndyka masy upadłości, pana Marcina Kubiczka. Skargi te dotyczyły przekazywania do Biura Informacji Kredytowej lub biur informacji gospodarczej informacji o zadłużeniu kredytobiorców, którzy uzyskali prawomocne wyroki ustalające nieważność umowy frankowej zawartej z Getin Noble Bank S.A. Ponadto obywatele skarżyli się na działania procesowe syndyka podejmowane w imieniu upadłego banku, a dotyczące występowania z powództwami o zwrot kapitału lub wnoszenia środków zaskarżenia, które – wobec ukształtowanego już orzecznictwa w sprawach frankowych – w ocenie skarżących nie miały merytorycznych podstaw. Obywatele wskazywali, że działania syndyka prowadzą faktycznie do uszczuplenia funduszy masy upadłości przez podejmowanie – ich zdaniem – bezzasadnych działań prawnych, generujących koszty związane z postępowaniami oraz ich obsługą prawną.

Warto wspomnieć, że negatywna ocena działań dotychczasowego syndyka doprowadziła do jego zmiany. Od 19 maja 2026 r. funkcję tę pełni Janda-Mozdzeń Restrukturyzacje sp. z o.o.

II. Inne skargi

1. Dyskryminacja

W omawianym okresie stale wpływały skargi dotyczące różnego rodzaju sytuacji na rynku bankowym, które prowadzą do ograniczenia dostępu do usług dla niektórych grup klientów, przede wszystkim cudzoziemców oraz seniorów.

a) Cudzoziemcy

Jak już zostało zasygnalizowane w piśmie z dnia 6 listopada 2025 r., problemem zgłaszanym przez cudzoziemców jest to, że 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, takich jak Afganistan, Barbados, Egipt, Iran, Białoruś czy Ukraina.

Ministerstwo Finansów, odpowiadając na pismo Rzecznika z dnia 14 października 2025 r. w tej sprawie², podkreśliło, że automatyczna odmowa dostępu do usług bankowych prawdopodobnie nie powinna mieć w takich przypadkach miejsca. Ewentualna rezygnacja ze stosunków gospodarczych powinna być poprzedzona rzetelną, wszechstronną oraz opartą na faktycznych przesłankach oceną klienta.

Z odpowiedzi wynika, że w ocenie Ministerstwa zaistniała sytuacja najprawdopodobniej wynika z określonej interpretacji przez banki przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu³, a nie z samego brzmienia tych przepisów.

Ponadto wciąż napływają skargi obywateli Białorusi, a sporadycznie także obywateli Rosji, oczekujących na rozpatrzenie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Wspomniane osoby, do czasu otrzymania dokumentów identyfikacyjnych, najczęściej legitymują się Tymczasowym Zaświadczeniem Tożsamości Cudzoziemca. Dokument ten potwierdza tożsamość cudzoziemca podczas jego pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do czasu zakończenia postępowania w sprawie udzielenia ochrony międzynarodowej decyzją

² Pismo znak sprawy V.7224.154.2025.JF

³ Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 644 z późn. zm.).

ostateczną. Ponadto, ze względu na ograniczenia wynikające z art. 35 ust. 1 ustawy o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej⁴, osoba oczekująca na rozpatrzenie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej nie jest uprawniona do podejmowania pracy na terytorium RP do momentu wydania jej zaświadczenia o niezafatwieniu sprawy w terminie, tj. po upływie 6 miesięcy od dnia złożenia wniosku. Nie jest więc możliwe, aby osoby te przedstawiły przy zakładaniu rachunku bankowego dokumenty potwierdzające posiadanie źródła dochodu.

Cudzoziemcy posiadający wyłącznie Tymczasowe Zaświadczenie Tożsamości Cudzoziemca nie mogą otworzyć rachunku bankowego, ponieważ w ocenie sektora bankowego nie posiadają wymaganych prawem dokumentów identyfikujących tożsamość. Podobnie w przypadku, gdy cudzoziemiec założył rachunek bankowy posiadając jeszcze ważny paszport, traci on dostęp do rachunku bankowego i zgromadzonych środków, gdy paszport utraci ważność, a cudzoziemiec nie ma obiektywnej możliwości jego odnowienia w państwie pochodzenia. W takich przypadkach cudzoziemcy oczekujący na legalizację pobytu nie posiadają jakiegokolwiek innego uznawanego przez banki dokumentu umożliwiającego korzystanie z usług bankowych. Jest natomiast oczywiste, iż współcześnie brak rachunku bankowego znacząco ogranicza funkcjonowanie w życiu codziennym i może prowadzić do naruszenia praw i wolności tych osób. Szczególnie trudna jest sytuacja osób, które z powodu blokady rachunku, utraciły w sposób nagły dostęp do własnych środków pieniężnych.

Rzecznik Praw Obywatelskich niniejszy problem zasygnalizował Urzędowi Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: „UKNF”), pismem z dnia 5 marca 2026 r.⁵ W odpowiedzi UKNF poinformował, że w związku ze wspomnianym problemem, pismem z dnia 10 czerwca 2025 r. wystosował do nadzorowanych instytucji pismo, wskazując, że instytucje obowiązane, w tym banki, mają obowiązek uwzględniania w procesie związanym ze stosowaniem środków bezpieczeństwa finansowego wszelkich dokumentów stwierdzających tożsamość, którymi mogą legitymować się obcokrajowcy, i że za taki dokument należy uznać także Tymczasowe Zaświadczenie Tożsamości Cudzoziemca. Wobec tego, że pismo skierowane do sektora bankowego

⁴ Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 862).

⁵ Pismo znak sprawy ZPM.540.12.2026.MB

nie doprowadziło do usunięcia barier w dostępie do rachunków bankowych obywateli Białorusi oczekujących na uregulowanie swojego statusu, UKNF ponownie wystąpił do banków, m.in. z pytaniem o wdrożenie wewnętrznych regulacji w zakresie identyfikacji i weryfikacji tożsamości klienta, implementujących treść pisma UKNF z 10 czerwca 2025 r.

UKNF wskazał, że jest w trakcie dogłębnej analizy sytuacji obywateli Białorusi związanej z utrudnieniami w zawieraniu i utrzymywaniu relacji z bankami. Sprawa ta jest wielowątkowa i wymaga szczegółowych ustaleń oraz konsultacji z wieloma organami w tym z Głównym Inspektorem Informacji Finansowej, Ministrem Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Urzędem do Spraw Cudzoziemców, a także z bankami.

Aktualnie Rzecznik Praw Obywatelskich oczekuje na kolejną informację na temat działań UKNF w opisaney sprawie.

Analiza skarg wciąż napływających do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich wskazuje jednak, że dotychczasowe działania nadzoru bankowego nie doprowadziły do zmiany stanowiska banków co do uznawania Tymczasowego Zaświadczenia Tożsamości Cudzoziemca za dokument tożsamości pozwalający na otwarcie i utrzymywanie rachunku bankowego.

b) Osoby starsze

Rzecznik odnotowuje, że nadal do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich wpływają skargi osób starszych, które podnoszą zarzut ograniczonego dostępu do produktów bankowych, co w ich odczuciu stanowi dyskryminację z uwagi na wiek, tj. ageizm.

Oprócz problemów wskazywanych w poprzednich informacjach, które pozostają aktualne, dominują sygnały dotyczące ograniczeń w zakresie możliwości korzystania z produktów powszechnie dostępnych innym klientom i nierozzerwalnie związanych z umową o prowadzenie rachunku bankowego, np. kart płatniczych i kredytowych.

2. Nieautoryzowane transakcje

Niezmiennie przedmiotem skarg są także nieautoryzowane transakcje. W skargach podnoszone jest, że banki naruszają przepisy ustawy o usługach płatniczych⁶, która

⁶ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 623).

szczegółowo określa zasady odpowiedzialności dostawcy oraz płatnika w przypadku wystąpienia nieautoryzowanych transakcji.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich nadal otrzymuje sygnały o tym, że banki odmawiają poszkodowanym uznania reklamacji i nie dokonują zwrotu kwoty transakcji w sytuacjach, w których – zgodnie z przepisami ustawy o usługach płatniczych – klientowi powinien przysługiwać zwrot.

3. Pełnomocnictwo bankowe

Rzecznik odnotowuje również, że wciąż wpływają sygnały, z których wynika, iż pracownicy banków nie uznają wszystkich pełnomocnictw notarialnych przedstawianych przez klientów. Wobec tego pragnę poddać pod rozagę potrzebę skuteczniejszego informowania klientów banków o uznawanych przez sektor bankowy i wypracowanych w porozumieniu z Krajową Radą Notarialną wzorach pełnomocnictw notarialnych do różnego rodzaju czynności bankowych.

Nawiązując do pytania o pojawiające się w kierowanych do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich pismach wątki wskazujące na nieetyczne zachowanie banków, należy przede wszystkim zwrócić uwagę na spory związane ze wskaźnikiem WIBOR oraz problem dostępu cudzoziemców do usług bankowych.

W ocenie Rzecznika kwestia sporów wokół WIBOR-u stała się istotnym sprawdzianem dla standardów etycznych sektora bankowego. Legalność samego wskaźnika referencyjnego nie zwalnia instytucji finansowych z odpowiedzialności za sposób, w jaki produkt był prezentowany i sprzedawany. Wykorzystywanie asymetrii informacyjnej oraz strukturalnej przewagi nad konsumentem pozostaje w bezpośredniej sprzeczności z założeniami *Kodeksu Etyki Bankowej – Zasad Dobrej Praktyki Bankowej*.

Mając na uwadze autorytet i zadania statutowe Komisji Etyki Bankowej jako organu stojącego na straży zaufania publicznego do instytucji finansowych, Rzecznik Praw Obywatelskich zwraca się z prośbą o rozważenie:

1. podjęcia z inicjatywy własnej Komisji systemowej analizy i oceny etycznej praktyk sprzedażowych oraz informacyjnych stosowanych przez banki w procesie oferowania kredytów ze zmiennym oprocentowaniem, ze szczególnym uwzględnieniem umów zawieranych w latach 2015–2020;

2. wypracowania przez Komisję wiążących rekomendacji etycznych, które mogłyby skłonić sektor bankowy do odejścia od strategii konfrontacji procesowej na rzecz aktywnego, lojalnego i uczciwego dialogu z konsumentami. Sektor bankowy powinien rozważyć wychodzenie naprzeciw konsumentom poprzez oferowanie realnych, ekonomicznie zrównoważonych propozycji ugodowych, szczególnie w tych sprawach indywidualnych, w których weryfikacja dokumentacji przedkontraktowej wykazuje na istotny deficyt informacyjny lub brak jasnego przedstawienia ryzyka stopy procentowej.

Zajęcie jednoznacznego stanowiska przez Komisję Etyki Bankowej może w istotny sposób przyczynić się do polubownego rozwiązywania narastającego kryzysu społecznego, zanim zapadną kolejne rozstrzygnięcia istotne dla ukształtowania linii orzeczniczej przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

Jeżeli zaś chodzi o dostęp do usług bankowych przez cudzoziemców oczekujących na uregulowanie statusu pobytowego, wyrażam nadzieję, że sektor bankowy – kierując się poszanowaniem praw cudzoziemców – wypracuje mechanizmy uwzględniające zarówno bezpieczeństwo państwa i bezpieczeństwo obrotu, jak i potrzebę korzystania z usług bankowych przez osoby posiadające Tymczasowe Zaświadczenie Tożsamości Cudzoziemca. Trudno przyjąć, że akceptowalną konsekwencją przedłużających się postępowań regulujących status pobytowy cudzoziemców miałyby być pozbawienie ich dostępu do usług bankowych lub wręcz pozbawienie dostępu do ich własnych środków w przypadku blokady rachunku. Usługi bankowe są obecnie podstawowym narzędziem funkcjonowania w społeczeństwie, pozwalają na uczestnictwo w życiu społecznym i gospodarczym, a pozbawienie cudzoziemców dostępu do nich może prowadzić do wykluczenia społecznego, tym bardziej dotkliwego wobec braku możliwości bezpiecznego powrotu do kraju pochodzenia, tak jak ma to miejsce w przypadku obywateli Białorusi.

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. Jednocześnie zapewniam, że celem Rzecznika Praw Obywatelskich pozostaje kontynuowanie inicjatyw służących ochronie praw obywatelskich w sektorze bankowym.

Z poważaniem

Adam Krzywoń

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/