



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Wrocław, 4 września 2026 r.

RWR.610.3.2024.KŚ

DECYZJA nr RWR 3/2026

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:
1. niedokonywaniu - po zgłoszeniu przez konsumenta transakcji jako nieautoryzowanej - zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub przywrócenia obciążonego rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, w trybie i w terminie określonym w art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2026 r. poz. 623), pomimo braku zaistnienia przesłanek uprawniających Alior Bank S.A. do niedokonania ww. czynności, tj. posiadania przez Alior Bank S.A. uzasadnionych oraz należycie udokumentowanych podstaw, aby podejrzewać oszustwo ze strony konsumenta i poinformowania o tym podejrzeniu w formie pisemnej organów powołanych do ścigania przestępstw lub otrzymania powiadomienia od konsumenta o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego, co może naruszać art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
 2. dokonywaniu na rzecz konsumenta, będącego klientem Alior Banku S.A., warunkowego zwrotu kwoty transakcji płatniczej zgłoszonej przez tego konsumenta jako nieautoryzowanej, jedynie na czas rozpatrzenia przez Bank reklamacji, a następnie, w razie uznania przez Alior Bank S.A. w postępowaniu reklamacyjnym, że transakcja była przez konsumenta autoryzowana albo, że konsument ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, wycofywaniu warunkowego zwrotu i pobieraniu tej kwoty z rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego albo z rachunku karty kredytowej konsumenta, z wyłączeniem sytuacji, w których doszło do jednoczesnego zwrotu konsumentowi tej kwoty w ramach tzw. chargeback lub wycofania roszczenia przez konsumenta, co może naruszać art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2026 r. poz. 623) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o poprawnej autoryzacji transakcji, która została stwierdzona wyłącznie po weryfikacji przez dostawcę usługi płatniczej prawidłowego użycia instrumentu płatniczego, poprzez posłużenie się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi w sposób sugerujący, że wykazanie przez Alior Bank S.A., iż nastąpiło prawidłowe uwierzytelnienie wyłącza obowiązek zwrotu przez Alior Bank S.A. kwoty nieautoryzowanej transakcji, co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie obowiązków przedsiębiorcy wynikających z art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, a także co do rozkładu ciężaru udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o prawidłowym uwierzytelnieniu transakcji przez użytkownika i braku odpowiedzialności Alior Banku S.A. za jej dokonanie, ponieważ doszło do niej w wyniku naruszenia przez konsumenta warunków umowy z Alior Bankiem S.A., co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do obowiązków Alior Bank S. A, wynikających z art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w tym także co do rozkładu ciężaru dowodu w zakresie, w jakim to Alior Bank S.A. powinien wykazać (a nie domniemywać), że konsument doprowadził do kwestionowanej transakcji w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
5. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o braku możliwości uznania za nieautoryzowane transakcje płatnicze transakcji kartowych zgłaszanych po terminie 120 dni od daty dokonania transakcji oraz braku możliwości reklamowania większej ilości transakcji niż 15, co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do obowiązków Alior Banku S.A., wynikających z art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Bank) w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń i usunięcia ich skutków, na następujących zasadach:

A) INFORMACJE OGÓLNE

1. Bank zobowiązuje się do wdrożenia lub zmiany stosowanych procedur wewnętrznych dot. obsługi zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

2. W indywidualnych sprawach, kierując się okolicznościami danej sprawy, przy uwzględnieniu słusznego interesu konsumenta, Bank może stosować zasady lub rozwiązania które wykraczają poza złożone zobowiązanie w odniesieniu do zwrotu żądanej kwoty lub jej wysokości, jeżeli wynik ich zastosowania jest korzystniejszy dla konsumenta, w szczególności zasady lub rozwiązania korzystne dla konsumentów, wynikające z obowiązujących w chwili wydania Decyzji lub przyjętych w późniejszym okresie aktów prawa krajowego lub unijnego, określających zasady rozpatrywania zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

3. Bank nie będzie powoływał się na złożone zobowiązanie lub decyzję wydaną przez Prezesa UOKiK jako uzasadnienie odmowy lub ograniczenia spełnienia roszczenia konsumenta.

4. Rozpatrzenie przez Bank reklamacji na podstawie zasad wynikających ze złożonego zobowiązania lub decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia dalej idących roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

5. W przypadku zmiany przepisów prawa określających obowiązki Banku w zakresie rozpatrywania zgłoszeń konsumentów dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, Bank będzie w pierwszej kolejności zobowiązany i uprawniony do stosowania nowych przepisów.

B) ZANIECHANIE PRAKTYK

Bank zobowiązuje się do zaniechania zarzucanych praktyk poprzez wdrożenie następujących procedur:

I. Jako zgłoszenia dot. transakcji nieautoryzowanych Bank będzie traktował wszystkie zgłoszenia konsumentów, z których wynika, że konsumenci kwestionują dokonanie autoryzacji określonej transakcji. W szczególności jako zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji Bank będzie traktował te zgłoszenia, z których treści wynika, że do kwestionowanej transakcji płatniczej doszło w warunkach, w których osoba trzecia w nieuprawniony sposób:

1. posłużyła się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi konsumenta do wykonania transakcji płatniczej w ramach bankowości elektronicznej;

2. dokonała aktywacji aplikacji mobilnej Banku na swoim urządzeniu, z wykorzystaniem danych konsumenta;
3. posłużyła się danymi karty płatniczej konsumenta do wykonania transakcji płatniczej;
4. powiązała kartę płatniczą konsumenta ze swoim wirtualnym portfelem w sposób, który pozwalał tej osobie trzeciej na wykonywanie transakcji z pominięciem silnego uwierzytelnienia takiej transakcji przez Bank;

Powyższy katalog nie stanowi przy tym wyczerpującego katalogu okoliczności, które będą wykorzystywane przez Bank do ustalenia, że dane zgłoszenie dotyczy transakcji nieautoryzowanej.

II. Ustalenie, po dokonaniu zgłoszenia przez konsumenta, że w ocenie Banku nastąpiła autoryzacja transakcji:

1. nie będzie opierało się wyłącznie na wykazaniu prawidłowego uwierzytelnienia i faktu zarejestrowania prawidłowego użycia instrumentu płatniczego,
2. będzie wymagało ustalenia, że konsument samodzielnie autoryzował transakcję, bez wykorzystania przez nieuprawnione osoby trzecie jakichkolwiek środków technicznych lub informatycznych, mających na celu ingerencję w czynności związane z autoryzacją transakcji, na jakimkolwiek etapie następującym od momentu zainicjowania transakcji do momentu jej sfinalizowania. W szczególności, jako autoryzowane, nie będą przez Bank traktowane transakcje, do których doszło w wyniku:
 - a) przekazania (ustnie, pisemne lub elektronicznie np. na stronie internetowej) lub pozostawienia w takim miejscu, które umożliwia łatwy do nich dostęp nieuprawnionym osobom trzecim:
 - i. indywidualnych danych uwierzytelniających do logowania do bankowości internetowej lub mobilnej oraz do autoryzacji transakcji,
 - ii. pełnych danych karty płatniczej oraz instrumentów umożliwiających wykonanie transakcji z wykorzystaniem tych danych
 - iii. karty płatniczej przechowywanej łącznie z pinem;
 - b) przekazania (ustnie, pisemne lub elektronicznie np. na stronie internetowej) lub pozostawienia w takim miejscu, które umożliwia łatwy do nich dostęp nieuprawnionym osobom trzecim:
 - i. danych niezbędnych do połączenia i aktywacji aplikacji mobilnej z kontem klienta,
 - ii. danych karty płatniczej;
 - c) udostępnienia przez aplikacje służące do obsługi zdalnego pulpitu podglądu danych zgromadzonych na urządzeniu konsumenta lub zezwolenie na zdalne zarządzanie urządzeniem konsumenta przez nieuprawnione osoby trzecie w ramach korzystania z bankowości internetowej lub mobilnej;

III. Bank będzie podejmował działania zmierzające do zapobiegania nieautoryzowanym transakcjom płatniczym oraz oszukańczym transakcjom płatniczym, korzystając z metod wskazanych w Zaleceniach Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych

„Działania ograniczające ryzyko wystąpienia transakcji oszukańczych” lub metod co najmniej równoważnych, oraz będzie stale doskonalił metody identyfikacji i zapobiegania występowaniu transakcjom oszukańczym. W tym celu Bank opracuje zasady ustalania katalogu nietypowych transakcji płatniczych. Bank będzie podejmował działania mające na celu określenie katalogu nietypowych transakcji płatniczych ustalonych indywidualnie dla konsumenta w oparciu o analizę posiadanych informacji o tym konsumencie, w tym jego bieżącej i historycznej aktywności, jak również w oparciu o informacje pozyskane z zewnętrznych źródeł danych, w tym opracowanych przez Narodowy Bank Polski i Komisję Nadzoru Finansowego.

IV. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeżeli Bank w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że w ocenie Banku:

- a. transakcja nie była autoryzowana,
- oraz,
- b. konsument nie działał celowo ani nie dopuścił się rażącego niedbalstwa, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- oraz,
- c. zgłoszenie nie stanowi próby oszustwa ze strony konsumenta:

1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);
2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank.

V. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) nie będzie w stanie ustalić okoliczności mogących wskazywać w ocenie Banku na:

- a. autoryzację transakcji przez konsumenta,
- albo,
- b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, albo rażące niedbalstwa konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- albo,
- c. próbę oszustwa ze strony konsumenta

1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty

nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);

2. Bank skieruje do konsumenta niezwłocznie komunikację zawierającą co najmniej:
- a) informację, że Bank na moment dokonania zwrotu kwoty nie ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana ani że nieautoryzowana transakcja wynikała z celowego działania konsumenta lub doszło do niej na skutek rażącego niedbalstwa konsumenta, lub że zgłoszenie stanowiło próbę oszustwa ze strony konsumenta,
 - b) informację, że Bank może następnie ustalić, że w ocenie Banku transakcja była autoryzowana, wynikała z celowego działania konsumenta lub doszło do niej na skutek rażącego niedbalstwa konsumenta, lub że zgłoszenie stanowiło próbę oszustwa ze strony konsumenta.

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- c) wezwanie konsumenta do przedstawiania dodatkowych wyjaśnień w określonym przez Bank terminie,
 - d) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 uup).
3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, nie miało miejsca celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, ani zgłoszenie nie stanowi usiłowania oszustwa ze strony konsumenta, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.
4. W przypadku, **finalnego uznania przez Bank**, że w jego ocenie doszło do:

a) autoryzacji transakcji przez konsumenta

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
- ii. informację, że w ocenie Banku kwestionowana transakcja była autoryzowana,
- iii. szczegółowy opis okoliczności faktycznych ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji,
- iv. odniesienie się do wyjaśnień konsumenta - jeżeli zostały przedstawione,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- v. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi, albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
- vi. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,

- vii. informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji,
- viii. informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta.

Niezależnie od komunikacji przekazanej konsumentowi, w przypadku uznania przez Bank, że działania konsumenta nie były wynikiem błędu co do autoryzacji transakcji i cechowały się umyślnością, Bank może złożyć zawiadomienie do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa przez konsumenta.

b) celowego działania konsumenta lub rażącego niedbalstwa konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
- ii. informację, że w ocenie Banku wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- iii. szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta albo jego celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- iv. odniesienie się do wyjaśnień konsumenta - jeżeli zostały przedstawione,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- v. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
- vi. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
- vii. Informację o możliwości skierowania przez Bank sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.

c) oszustwa ze strony konsumenta

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- ii. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi, albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,

- iii. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
- iv. informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.

Niezależnie od komunikacji skierowanej do konsumenta, w przypadku, gdy konsument nie dokona zwrotu kwoty transakcji uprzednio zwróconej mu przez Bank, Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o możliwości próby popełnienia przestępstwa przez konsumenta.

- 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), Bank skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

VI. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) będzie w stanie ustalić okoliczności wskazujące w ocenie Banku na:

- a. **rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;**
- albo,**
- b. **celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;**

- 1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);
- 2. Bank niezwłocznie skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację, że Bank na moment dokonania zwrotu kwoty nie ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,
 - b) informację, że w ocenie Banku wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - d) wezwanie do ustosunkowania się przez konsumenta do ustaleń Banku w określonym przez Bank terminie,

- e) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z art. 15a ust 3 uup
3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana, nie miało miejsca celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, ani zgłoszenie nie stanowi usiłowania oszustwa ze strony konsumenta, Bank, nie później niż w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.
4. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana, ale miało miejsce celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które doprowadziło do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:
- a) informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
 - b) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana,
 - c) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - d) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- e) wezwanie do zwrotu kwoty transakcji albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
 - f) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
 - g) informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) Bank skieruje komunikację zawierającą informacje o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

VII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty

nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) posiada dowody autoryzacji transakcji przez konsumenta:

1. Bank niezwłocznie skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację, że Bank ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,
 - b) szczegółowy opis okoliczności faktycznych ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji przez konsumenta,
 - c) wezwanie do ustosunkowania się przez konsumenta do ustaleń Banku w określonym przez Bank terminie,
 - d) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 uup),
 - e) informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta.
2. Bank może dokonać zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);
3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, po uzyskaniu dodatkowych wyjaśnień od konsumenta, **że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana**, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia. Bank dokonuje zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup);
4. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana, Bank, nie później niż w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:
 - a) informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
 - b) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,
 - c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji przez konsumenta.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) bank skieruje komunikację zawierającą informacje o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie

później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

6. W przypadku podtrzymania przez konsumenta woli rozpatrzenia jego zgłoszenia jako dotyczącego transakcji nieautoryzowanej, niezależnie od komunikacji przekazanej konsumentowi, w przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie **transakcja była autoryzowana i jednocześnie niedokonaniu zwrotu kwestionowanej kwoty konsumentowi**, Bank dokonuje zgłoszenia podejrzenia usiłowania popełnienia oszustwa przez konsumenta organom ścigania.
7. Bank dokona niezwłocznie zwrotu kwoty transakcji konsumentowi po otrzymaniu prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu postępowania, wydanego przez organy ścigania w sprawie ze zgłoszenia Banku, jeżeli jego podstawę stanowi ustalenie organów ścigania, że:
 - a) czynu nie popełniono albo brak jest danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie jego popełnienia,
 - albo
 - b) czyn nie zawiera znamion czynu zabronionego albo ustawa stanowi, że sprawca nie popełnia przestępstwa,
8. Bank nie jest zobowiązany do zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu postępowania przez organy ścigania, o którym mowa w pkt VII.7, wynika, że podstawą ustalenia niepopętnienia czynu lub braku znamion czynu zabronionego stanowił brak zamiaru jego popełnienia przez konsumenta.

VIII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) będzie w stanie ustalić okoliczności wskazujące na uzasadnione podejrzenie, że zgłoszenie stanowi próbę dokonania oszustwa ze strony konsumenta:

1. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji płatniczej.
2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank.
3. Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa przez konsumenta.
4. Bank dokona niezwłocznie zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu postępowania wydanego przez organy ścigania w sprawie ze zgłoszenia Banku, jeżeli jego podstawę stanowi ustalenie organów ścigania, że:
 - a) czynu nie popełniono albo brak jest danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie jego popełnienia,
 - albo
 - b) czyn nie zawiera znamion czynu zabronionego albo ustawa stanowi, że sprawca nie popełnia przestępstwa.

5. Bank nie jest zobowiązany do zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu przez organy ścigania postępowania o którym mowa w pkt VIII.4, wynika, że podstawą ustalenia niepopelnienia czynu lub braku znamion czynu zabronionego stanowił brak zamiaru jego popełnienia przez konsumenta.

IX. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że transakcja płatnicza została dokonana:

- a. z wykorzystaniem skradzionego lub przywłaszczonego konsumentowi instrumentu płatniczego,
- oraz,
- b. dotyczy płatności w punkcie sprzedaży,
- oraz,
- c. których realizacja nie była uwarunkowana zatwierdzeniem jej kodem PIN:

1. Bank dokona

- a) zwrotu kwoty transakcji w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup),

albo:

- b) zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup).

2. Bank, nie później niż w terminie i w formie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

w przypadku zwrotu kwoty w całości

- a) informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,

albo, w przypadku zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji:

- b) informację o zastosowaniu przez Bank wyjątku, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 2 uup) wraz z uzasadnieniem stanowiska Banku w tym zakresie,

- c) pouczenie o możliwości wykazania przez konsumenta, że:

- i. konsument nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej,

lub

- ii. utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału dostawcy płatnika lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w odpowiednich przepisach (na moment wydania decyzji: art. 6 pkt. 10 uup);
 - d) pouczenie o skutkach wykazania przez konsumenta okoliczności, o których mowa w pkt 2 lit. c (i-ii),
 - e) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem.
- 3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) Bank skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).
- X. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że zgłoszenie zostało złożone w terminie przekraczającym termin na zgłoszenie przez konsumenta nieautoryzowanej transakcji, o którym mowa w odpowiednim przepisie (na moment wydania decyzji: art. 44 ust. 2 uup):**
 - 1. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.
 - 2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank, zawierającą uzasadnienie stanowiska Banku, wraz ze wskazaniem treści odpowiedniego przepisu dotyczącego terminu na zgłoszenie przez konsumenta nieautoryzowanej transakcji (na moment wydania decyzji: art. 44 ust. 2 uup).
- XI. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że konsument otrzymał już w inny sposób zwrot kwoty reklamowanej transakcji płatniczej lub nie został w ogóle obciążony kwotą transakcji:**
 - 1. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank, zawierającą uzasadnienie stanowiska Banku, oraz:
 - a. wskazanie transakcji, która stanowiła zwrot kwoty będącej przedmiotem zgłoszenia konsumenta,

albo:

b. informację, że rachunek konsumenta nie został obciążony kwotą będącą przedmiotem zgłoszenia konsumenta.

2. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

XII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) konsument wycofa zgłoszenie przed dokonaniem zwrotu kwoty transakcji przez Bank.

1. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację, że Bank nie dokonuje żądanego w reklamacji zwrotu, w związku z wycofaniem zgłoszenia przez konsumenta.

2. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

XIII. Bank zobowiązuje się do wdrożenia procedur o których mowa w pkt I-XII w terminie nie później niż 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji.

C) USUNIĘCIE SKUTKÓW

XIV. Bank zobowiązuje się do dokonania, nie później niż do dnia 31 grudnia 2027 r., ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych składanych przez konsumentów objętych usunięciem trwających skutków naruszenia w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt XIII.

XV. W odniesieniu do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, Bank z własnej inicjatywy, bez wniosków tych konsumentów, ponownie rozpatrzy zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych składane przez tych konsumentów w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt XIII. W przypadku klientów, którzy złożyli zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych w okresie od uprawomocnienia się decyzji do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, Bank ponownie zweryfikuje status klientów (aktualny czy były klient) i zastosuje procedurę zgodną z tymi ustaleniami.

XVI. Bank zobowiązuje się do umożliwienia konsumentom objętym usunięciem trwających skutków naruszenia odniesienie się do ustaleń Banku dokonanych w ramach ponownego rozpatrzenia reklamacji w terminie o którym mowa w pkt XIV przedłużonym o kolejne 3 miesiące.

XVII. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank nie będzie w stanie w terminie, o którym mowa w pkt XIV ustalić okoliczności mogących wskazywać w ocenie Banku na:

- a. rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - albo,
 - b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - albo,
 - c. autoryzację transakcji przez konsumenta:
- 1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w pkt XIV,
 - 2. Bank skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026,
 - b) informację, że Bank ustalił na moment dokonania zwrotu kwoty, że w ocenie Banku transakcja miała charakter nieautoryzowany.

XVIII. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank będzie w stanie ustalić w terminie, o którym mowa w pkt XIV okoliczności wskazujące w ocenie Banku na:

- a. rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
 - albo,
 - b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej:
- 1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w pkt XIV i skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026.
 - albo,
 - 2. Bank skieruje do konsumenta w terminie o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026,
 - b) informację że Bank ustalił na moment ponownego rozpatrzenia reklamacji, że w ocenie Banku transakcja miała charakter nieautoryzowany,
 - c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - d) informację o możliwości żądania przez konsumenta zwrotu kwoty transakcji,
 - e) informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty, w przypadku, gdy konsument zażąda zwrotu kwoty mimo ustaleń Banku w zakresie rażącego niedbalstwa lub celowego działania

- konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- f) informację, że w związku z ustaleniem przez Bank okoliczności wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo lub celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank w przypadku dokonania zwrotu kwoty transakcji może następnie dochodzić zwrotu tej kwoty na drodze sądowej,
 - g) wyznaczenie terminu instrukcyjnego dla konsumenta na ustosunkowanie się do przedmiotowej komunikacji, nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych,
 - h) wskazanie co najmniej 2 kanałów komunikacji, jakimi konsument może ustosunkować się do przedmiotowej komunikacji, przy czym te kanały komunikacji powinny być dogodne dla konsumenta,
 - i) informację, że nieustosunkowanie się przez konsumenta do przedmiotowej komunikacji i niepodtrzymanie żądania zwrotu kwoty skutkować będzie niezwróceniem kwoty roszczenia przez Bank.
3. Jeżeli do czasu upływu terminu, o którym mowa w pkt XVI, konsument nie ustosunkuje się do komunikacji, o której mowa w pkt 2, Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.
4. Jeżeli do czasu upływu terminu o którym mowa w pkt XVI konsument ustosunkuje się do komunikacji, o której mowa w pkt 2 w ten sposób, że zażąda zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty transakcji w terminie 15 dni roboczych liczonym od dnia wpływu do Banku żądania konsumenta.

XIX. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń których treść wskazywała, że konsument kwestionował dokonanie autoryzacji transakcji płatniczej, w ramach których Bank będzie w stanie zgromadzić dowody stanowiące w ocenie Banku dowód autoryzacji transakcji przez konsumenta w terminie, o którym mowa w pkt XIV:

- 1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w pkt XIV i skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026.

albo,

- 2. Bank skieruje do konsumenta w terminie o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026,
 - b) wskazanie konsumentowi dowodów i ustaleń potwierdzających w ocenie Banku autoryzację transakcji,
 - c) wezwanie konsumenta do ustosunkowania się do dowodów i ustaleń potwierdzających w ocenie Banku autoryzację transakcji,

- d) informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta, która może skutkować złożeniem przez Bank zawiadomienia o usiłowaniu popełnienia przestępstwa,
 - e) wyznaczenie terminu instrukcyjnego dla konsumenta na ustosunkowanie się do przedmiotowej komunikacji, nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych,
 - f) wskazanie co najmniej 2 kanałów komunikacji, jakimi konsument może ustosunkować się do przedmiotowej komunikacji, przy czym te kanały komunikacji powinny być dogodne dla konsumenta,
 - g) informację, że nieustosunkowanie się przez konsumenta do przedmiotowej komunikacji i niepodtrzymanie żądania zwrotu kwoty będzie skutkować brakiem dokonania przez Bank zwrotu kwoty, w związku z nieustosunkowaniem się przez konsumenta do ustaleń Banku.
3. W przypadku, gdy konsument do czasu upływu terminu o którym mowa w pkt XVI, w odpowiedzi na komunikację, o której mowa w pkt 2, zaprzeczy autoryzacji transakcji:
- a) Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty transakcji w terminie 15 dni roboczych liczonym od dnia wpływu do Banku deklaracji konsumenta,
- albo:
- b) Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu próby popełnienia oszustwa przez konsumenta.
4. W przypadku dokonania zwrotu, o którym mowa w pkt 1, Bank nie będzie stosował procedur, o których mowa w pkt 2-3, przy czym jednocześnie Bank nie będzie dochodził od konsumenta w żaden sposób zwrotu tej kwoty.

XX. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank w terminie o którym mowa w pkt XIV ustali, że transakcja płatnicza została dokonana:

- a. z wykorzystaniem skradzionego lub przywłaszczonego konsumentowi instrumentu płatniczego,
- oraz:
- b. dotyczy płatności w punkcie sprzedaży,
- oraz:
- c. których realizacja nie była uwarunkowana zatwierdzeniem jej kodem PIN:
1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji w terminie o którym mowa w pkt XIV,
- albo,
2. Bank dokona w terminie o którym mowa w pkt XIV zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji.
3. Bank dodatkowo skieruje do konsumenta w terminie o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:

W przypadku zwrotu kwoty w całości:

- a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026,
- b) informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,

Albo, w przypadku zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji

- c) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK nr RWR 3/2026,
- d) informację o zastosowaniu przez Bank wyjątku, o którym mowa w art. 46 ust. 2 uup wraz z uzasadnieniem stanowiska Banku w tym zakresie,
- e) pouczenie o możliwości wykazania przez konsumenta, że:
 - i. konsument nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, lub
 - ii. utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału dostawcy płatnika lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 uup;
- f) pouczenie o skutkach wykazania przez konsumenta okoliczności, o których mowa w pkt 3 lit. e (i-ii),
- g) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem.

XXI. W odniesieniu do konsumentów nie będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, których zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych zostały uprzednio negatywnie rozpatrzone przez Bank:

1. Bank ponownie rozpatrzy uprzednio negatywnie rozpatrzone przez Bank zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych składane przez tych konsumentów w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, na wniosek tych konsumentów.
2. Bank skieruje do tych konsumentów, na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny (w tym, jeżeli Bank posiada: adres poczty elektronicznej, numer telefonu, adres zamieszkania), nie później niż w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji (a w odniesieniu do byłych klientów, o których mowa w pkt. XV zd. 2 w terminie miesiąca od dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII), indywidualną komunikację, zawierającą co najmniej:
 - a) informację o wydaniu przez Prezesa UOKiK decyzji nr RWR 3/2026,
 - b) informację o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia, najpóźniej w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania informacji.
 - c) informację o procedurze złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia.

Ponadto komunikacja ta może zawierać:

- d) wzór wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia,
lub
- e) odesłanie do formularza na stronie internetowej Banku, umożliwiającego składanie wniosków o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia.

- 3. Bank zapewni możliwość składania wniosków, o których mowa w pkt 1, za pośrednictwem kanału zapewniającego Bankowi możliwość uwierzytelnienia (weryfikacji danych osobowych) byłych klientów składających wnioski, w terminie nie krótszym niż 3 miesiące od dnia poinformowania go przez Bank w ramach indywidualnej komunikacji, o której mowa w pkt 2.
- 4. Wniosek, o którym mowa w pkt 1, będzie rozpatrywany przez Bank w terminie maksymalnie miesiąca od dnia wpływu wniosku konsumenta, przy odpowiednim zastosowaniu procedur, o których mowa w pkt XVI-XX.

XXII. Usunięciem trwających skutków naruszenia, o którym mowa w pkt XIV-XXI, nie zostaną objęte zgłoszenia konsumentów:

- 1. uprzednio rozpatrzone przez Bank pozytywnie w całości,
- 2. złożone w terminie przekraczającym 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego konsumenta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
- 3. co do których na dzień wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, zostały złożone przez konsumentów powództwa przed sądami powszechnymi,
- 4. wycofane przez konsumentów do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII,
- 5. co do których konsumenci otrzymali już w inny sposób zwrot kwoty reklamowanej transakcji płatniczej lub nie zostali w ogóle obciążeni kwotą transakcji,
- 6. co do których zostało złożone przez Bank zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez konsumentów,
- 7. złożone przez konsumentów, którzy skorzystali z prawa do usunięcia ich danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
- 8. którzy dokonali zwrotu uprzednio zwróconej im przez Bank kwoty reklamowanej transakcji płatniczej w związku z ustaleniem przez Bank, że w jego ocenie do transakcji doszło w wyniku rażącego niedbalstwa konsumenta lub celowego naruszenia przez niego obowiązków w zakresie zabezpieczenia swoich indywidualnych danych uwierzytelniających.

OBOWIĄZKI PUBLIKACYJNE

Bank zamieści komunikat o decyzji Prezesa Urzędu (dalej: „Komunikat”) na stronie internetowej Banku mieszczącej się pod adresem www.aliorbank.pl (dalej: „strona internetowa Banku”), w: wersji desktopowej i wersji mobilnej. Komunikat będzie miał następującą treść:

„Na stronie UOKiK możesz zobaczyć decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RWR 3/2026 określającą obowiązki Alior Banku S.A. z siedzibą w Warszawie związane z otrzymywaniem przez Bank zgłoszeń konsumentów dotyczących transakcji

nieautoryzowanych. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu na stronie internetowej Alior Banku S.A. z siedzibą w Warszawie).”

- 1) Komunikat będzie zawierał hiperłącze (przy słowach „Na stronie UOKiK możesz zobaczyć decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RWR 3/2026”) odsyłające do decyzji opublikowanej na stronie UOKiK, a także hiperłącze (przy słowach „w oświadczeniu na stronie internetowej Alior Banku S.A. z siedzibą w Warszawie”) odsyłające do podstrony zawierającej oświadczenie Banku o treści zobowiązania (dalej: „Oświadczenie”).
- 2) Klienci, którzy posiadają aplikację mobilną, otrzymają w niej powiadomienie typu *push* z informacją „Zapoznaj się z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RWR 3/2026. Szczegóły w skrzynce odbiorczej”. W skrzynce odbiorczej Bank udostępni konsumentom treść Oświadczenia.
- 3) Oświadczenie, do którego będzie odsyłał Komunikat na stronie internetowej Banku będzie miało następującą treść:

„Uprzejmie informujemy o wydaniu decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RWR 3/2026 w dniu 4 września 2026 r., która uprawdopodobniła stosowanie przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. niedokonywaniu - po zgłoszeniu przez konsumenta transakcji jako nieautoryzowanej - zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub przywrócenia obciążonego rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, w trybie i w terminie określonym w art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2026 r. poz. 623), pomimo braku zaistnienia przesłanek uprawniających Alior Bank S.A. do niedokonania ww. czynności, tj. posiadania przez Alior Bank S.A. uzasadnionych oraz należycie udokumentowanych podstaw, aby podejrzewać oszustwo ze strony konsumenta i poinformowania o tym podejrzeniu w formie pisemnej organów powołanych do ścigania przestępstw lub otrzymania powiadomienia od konsumenta o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego, co może naruszać art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. dokonywaniu na rzecz konsumenta, będącego klientem Alior Banku S.A., warunkowego zwrotu kwoty transakcji płatniczej zgłoszonej przez tego konsumenta jako nieautoryzowanej, jedynie na czas rozpatrzenia przez Bank reklamacji, a następnie, w razie uznania przez Alior Bank S.A. w postępowaniu reklamacyjnym, że transakcja była przez konsumenta autoryzowana albo, że konsument ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, wycofywaniu warunkowego zwrotu i pobieraniu tej kwoty z rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego albo z rachunku karty kredytowej konsumenta, z wyłączeniem sytuacji, w których doszło do jednoczesnego zwrotu konsumentowi tej kwoty w ramach tzw. chargeback lub wycofania roszczenia przez konsumenta, co może naruszać art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2026 r. poz. 623) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o poprawnej autoryzacji transakcji, która została stwierdzona wyłącznie po weryfikacji przez dostawcę usługi płatniczej prawidłowego użycia instrumentu płatniczego, poprzez posłużenie się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi w sposób sugerujący, że wykazanie przez Alior Bank S.A., iż nastąpiło prawidłowe uwierzytelnienie wyłącza obowiązek zwrotu przez Alior Bank S.A. kwoty nieautoryzowanej transakcji, co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie obowiązków przedsiębiorcy wynikających z art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, a także co do rozkładu ciężaru udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

4. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o prawidłowym uwierzytelnieniu transakcji przez użytkownika i braku odpowiedzialności Alior Banku S.A. za jej dokonanie, ponieważ doszło do niej w wyniku naruszenia przez konsumenta warunków umowy z Alior Bankiem S.A., co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do obowiązków Alior Bank S. A, wynikających z art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w tym także co do rozkładu ciężaru dowodu w zakresie, w jakim to Alior Bank S.A. powinien wykazać (a nie domniemywać), że konsument doprowadził do kwestionowanej transakcji w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

5. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - informacji o braku możliwości uznania za nieautoryzowane transakcje płatnicze transakcji kartowych zgłaszanych po terminie 120 dni od daty dokonania transakcji oraz braku możliwości reklamowania większej ilości transakcji niż 15, co może wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do obowiązków Alior Banku S.A., wynikających z art. 46 ust. 1 ww. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ww. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której

mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.”;

Treść Oświadczenia:

„W związku z wydaniem decyzji, Bank zobowiązał się między innymi do ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, składanych przez klientów po dniu 15 listopada 2022 r. Jeżeli jesteś aktualnym klientem Banku według stanu na dzień [...] (data uprawomocnienia się decyzji), nie musisz wykonywać żadnych dodatkowych czynności, Twoje zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które rozpatrzyliśmy negatywnie we wskazanym okresie, rozpatrzymy ponownie najpóźniej do dnia 31 grudnia 2027 r.

Jeżeli natomiast nie jesteś już naszym klientem i jeśli negatywnie rozpatrzyliśmy Twoje zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej po dniu 15 listopada 2022 r., skontaktuj się z nami i wskaż nam swoje aktualne dane kontaktowe. Do naszych byłych klientów będziemy kierować na ostatni znany nam adres korespondencyjny szczegółowe informacje o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Wyjątki od ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpoznanych zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych przewiduje pkt. I.B.XXII sentencji decyzji Prezesa UOKiK.”

- 4) Komunikat (wraz z załączonym w formie hiperłącza Oświadczeniem) zostanie opublikowany przez Bank w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK. Komunikat będzie dostępny we wszystkich wskazanych kanałach komunikacji przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia jego publikacji. Po upływie tego terminu, Komunikat (wraz z załączonym w formie hiperłącza Oświadczeniem) zostanie usunięty ze wszystkich źródeł komunikacji.
- 5) Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej odpowiednio na stronie internetowej Banku i w aplikacji mobilnej Banku. Tekst będzie wyjustowany i zostanie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem.
- 6) Oświadczenie będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie i samodzielnie nie zamknie informacji (Oświadczenie nie przybierze formy np. rotacyjnego banera czy slajdu).
- 7) W przypadku zmiany adresu strony internetowej Banku, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Oświadczenia na stronie internetowej Banku.
- 8) W przypadku zmiany nazwy Banku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- 9) W przypadku, gdyby na stronie internetowej Banku, w okresie publikacji komunikatu, widniał już inny komunikat, którego obowiązek publikacji wynika z decyzji Prezesa UOKiK lub innego organu, komunikat o którym mowa w niniejszej Decyzji będzie opublikowany

obok (po prawej stronie), w taki sposób, aby oba komunikaty były widoczne w równym stopniu, bez wpływu na widoczność pozostałych treści na stronie internetowej Banku.

- 10) W razie zmiany treści sentencji decyzji Prezesa Urzędu lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, Bank wykona ten obowiązek zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

zobowiązuje Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie do wykonania przyjętych na siebie zobowiązań wskazanych powyżej.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego uprawdopodobniono stosowanie przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

1) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opracowanych przez Bank zasad ustalania katalogu nietypowych transakcji płatniczych, o którym mowa w punkcie III zobowiązania, w tym kryteriów i sposobu jego indywidualizacji w odniesieniu do konkretnego konsumenta;

2) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. pisma wysyłane do klientów, o których mowa w punktach: IV.2., V.2., V.3., V.4.a, V.4.b., V.4.c., V.5., VI.2., VI.3., VI.4., VII.1., VII.3., VII.4., VII.5., VIII.2., IX.2., IX.3., X.2., XI.1., XII.1. zobowiązania Banku wraz ze zgłoszeniem konsumenta oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania Alior Bank dotyczy dane pismo, z każdego z 4 miesięcy następujących po dacie wdrożenia przez Bank procedur, o których mowa punkcie I.B sentencji niniejszej decyzji,

3) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 4. pisma wysyłane do klientów, o których mowa w punktach: XVII.2., XVIII.1., XVIII.2., XIX.1., XIX.2., XX.3.a., XX.3.b., XX.3.c., XXI.2. zobowiązania Banku wraz ze wskazaniem, którego punktu zobowiązania Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczy dane pismo, z każdego z miesięcy, w którym Bank usuwał skutki naruszenia,

4) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. zgłoszenia do organów ścigania, o których mowa w punktach: V.4.a., V.4.c., VII.6. VIII.3. zobowiązania Banku wraz z opisem, czego dotyczyła zgłaszana sprawa oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania Alior Bank dotyczy dane pismo, z każdego z 4 miesięcy następujących po dacie wdrożenia przez Bank procedur, o których mowa punkcie I sentencji niniejszej decyzji,

5) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. zgłoszenia do organów ścigania, o których mowa w punkcie XIX.3.b. zobowiązania Banku wraz z opisem, czego dotyczyła zgłaszana sprawa oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania Alior Bank dotyczy dane pismo, z każdego z miesięcy, w którym Bank usuwał skutki naruszenia,

6) wskazanie liczby ponownie rozpatrzonych przez Bank zgłoszeń konsumentów dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych, rozpatrzonych uprzednio przez Bank negatywnie (punkt XIV zobowiązania Banku) oraz wysokości zwróconych kwot,

7) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów tabeli dotyczącej okresu 4 miesięcy (dla każdego miesiąca oddzielnie) od wdrożenia nowych procedur rozpatrywania reklamacji z wyszczególnieniem:

- a. liczby zgłoszeń/reklamacji, w których klienci wskazywali na nieautoryzowane transakcje płatnicze,
- b. liczby zgłoszeń, które Bank uznał jako dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
- c. liczby zgłoszeń rozpatrzonych pozytywnie,
- d. liczby zgłoszeń rozpatrzonych negatywnie,
- e. liczby zgłoszeń, w których Bank uznał, że transakcja była autoryzowana,
- f. liczby zgłoszeń, w których Bank uznał, że transakcja była nieautoryzowana, ale przyczynił się do niej konsument swoim zachowaniem,
- g. liczby wytoczonych powództw przeciwko konsumentom,
- h. sumy roszczeń klientów,
- i. sumy uznań/zwrotów dokonanych przez Bank,
- j. liczby zgłoszeń do organów ścigania,

8) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia publikacji komunikatu o wydaniu niniejszej decyzji, na stronie internetowej Banku w terminie wskazanym w punkcie 4) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

9) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia zamieszczenia powiadomienia *push* w aplikacji mobilnej, o którym mowa w punkcie 2) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

10) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Banku, o którym mowa w punkcie 3) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

11) wskazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów liczby konsumentów objętych usunięciem trwających skutków naruszenia, którzy odnieśli się do ustaleń Banku (o czym mowa w punkcie XVI zobowiązania),

12) Przekazanie informacji potwierdzającej, że w przypadku braku odpowiedzi Klienta na wezwanie do zapłaty Bank nie dokonuje samodzielnego obciążenia rachunku Klienta kwotą transakcji ani nie pobiera z tego rachunku środków na jej pokrycie,

13) przekazania informacji o dokładnych terminach, w których przedsiębiorca podjął i zakończył poszczególne działania związane z realizacją zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, w tym ze wskazaniem daty początkowej i końcowej podjęcia określonych działań,

w formie elektronicznej na trwałym nośniku (np. CD, DVD, pendrive - z wyłączeniem przesłania na ePUAP) w formacie umożliwiającym odczyt (np. *.pdf., *.doc lub *.xls) -

w terminie do 30 kwietnia 2028 r.

UZASADNIENIE

Uwagi wstępne



- (1) Postanowieniem nr RWR 30/2021 z dnia 23 czerwca 2021 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Alior Bank, Bank, Spółka), podejmowane po zgłoszeniu przez konsumentów nieautoryzowanych transakcji płatniczych, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2026 r. poz. 623, dalej: uup) mogą uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (sygn.RWR.405.4.2021.KŚ).
- (2) Postępowanie wszczęto w związku z działaniami Prezesa Urzędu w obszarze nieautoryzowanych transakcji płatniczych, w tym mającymi na celu ustalenie zgodności z prawem sposobu rozpoznawania przez banki skarg / zgłoszeń konsumentów z tego tytułu.
- (3) Analiza dokumentów i informacji uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem nr RWR 8/2024 z dnia 8 lutego 2024 r. (dalej: Postanowienie), postępowania w sprawie stosowania przez Alior Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt I.1-5 sentencji niniejszej decyzji.
- (4) Postanowieniem nr RWR 9/2024 z dnia 8 lutego 2024 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR.405.4.2021.KŚ.

Dowody: Postanowienie nr RWR 8/2024 z 8.02.2024 r. k. 3-23, Postanowienie nr RWR 9/2024 z 8.02.2024 r. k. 24.

- (5) Jednocześnie Prezes UOKiK, pismem z dnia 8 lutego 2024 r. wezwał Bank do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 29 marca 2024 r. Alior Bank przedstawił swoje stanowisko w zakresie zarzutów sformułowanych w Postanowieniu, deklarując chęć współpracy z Prezesem Urzędu, w tym wypracowania rozwiązań zapewniających odpowiedni poziom ochrony konsumentów.

Dowody: Pismo Prezesa Urzędu z 8.02.2024 r. k. 167-168, Pismo Alior Banku z 29.03.2024 r. k. 169-202.

- (6) W wyniku dalszych ustaleń, w pismach z dnia 14 sierpnia 2024 r., 31 października 2024 r. i 6 grudnia 2024 r. Spółka przedstawiła wstępne propozycje zobowiązań do podjęcia określonych działań zmierzających do zakończenia przedstawionych w Postanowieniu naruszeń.

Dowody: Pismo Alior Banku z 14.08.2024 r. k. 617-620, Pismo Alior Banku z 31.10.2024 r. k. 621-633, Pismo Alior Banku z 6.12.2024 r. k. 637-661.

[XX
XX
XX]. W następstwie ww. spotkania, Bank w piśmie z 23 maja 2025 r. przedstawił podsumowanie propozycji zobowiązań, uwzględniające dotychczasowe stanowisko zaprezentowane przez Bank w toku postępowania, a także ustalenia poczynione podczas ww. spotkania.

Dowód: Pismo Alior Banku z 23.05.2025 r. k. 667-715.

Następnie w piśmie z dnia 27 lipca 2026 r. Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ust. 1 ustawy okik, przedkładając ostateczną propozycję zobowiązania.

Dowód: Pismo Alior Banku z 27.07.2026 r. k. 2056-2067.

- (7) Pismem z 9 lipca 2026 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, możliwości zapoznania się z aktami sprawy i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Alior Bank nie skorzystał z ww. uprawnień.

Dowód: Pismo Prezesa Urzędu z 9.07.2024 r. k. 2042.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- (8) Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000305178.

Spółka jest bankiem krajowym wykonującym działalność w formie spółki akcyjnej¹. Spółka wykonuje działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 uup.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na 2.09.2026 r. k. 2089-2096.

1. Praktyka Banku w zakresie obsługi zgłoszeń i reklamacji, dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, stosowana do dnia 30 grudnia 2024 r.

Kanały zgłaszania nieautoryzowanych transakcji oraz sposoby wnoszenia reklamacji

- (9) W toku postępowania ustalono, że Klient mógł zawiadomić Bank o nieautoryzowanej transakcji płatniczej w placówce Banku, za pośrednictwem infolinii Banku, bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej, poczty elektronicznej, mediów społecznościowych obsługiwanych przez Bank, a także poprzez złożenie reklamacji.

[illegible][illegible]

Klient był informowany o konieczności wniesienia reklamacji oraz o sposobach jej złożenia. W przypadku kontaktu za pośrednictwem infolinii reklamacja mogła zostać przyjęta w toku tego samego połączenia telefonicznego. W pozostałych przypadkach reklamacja mogła zostać wniesiona odrębnie, za pośrednictwem kanałów reklamacyjnych udostępnionych przez Bank.

¹https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_sektora_bankowego/Banki_w_formie_spolek_akcyjnych (dostęp na 3 września 2026 r.).

Dowód: Pismo Alior Banku z 12.10.2021 r. k. 51-78.

- 1) osobiście - w placówce Banku;
- 2) telefonicznie - za pośrednictwem Contact Center;
- 3) w formie elektronicznej - za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, po zalogowaniu się przez Klienta;
- 4) w formie pisemnej - poprzez przesłanie reklamacji na adres korespondencyjny Banku.

Procedura obsługi zgłoszenia w Banku

Podstawowy system Banku

Kantor Walutowy

Dowód: Pismo Alior Banku z 12.10.2021 r., k. 51-78.

- 1) zaświadczenia z policji lub prokuratury o złożeniu zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa (na życzenie Banku),
- 2) *szczegółowego opisu okoliczności, w jakich doszło do zagubienia/kradzieży Karty (data, miejsce, opis zdarzenia),*
- 3) *szczegółowego oświadczenia odnośnie miejsca i sposobu przechowywania danych Karty oraz kodu PIN,*
- 4) *innych informacji potrzebnych do ustalenia zakresu odpowiedzialności Banku i posiadacza karty.*

(14) Z wyjaśnień Banku wynika, że po otrzymaniu zgłoszenia przez klienta nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]:

- [illegible]

[illegible][illegible]

(15) We wzorach umów stosowanych przez Bank, mechanizm określany przez Bank jako warunkowe uznanie rachunku oraz możliwość jego późniejszego wycofania, w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji konsumenta dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w całości lub w części, został uregulowany w sposób następujący:

² Sformułowanie *Karty* pojawia się w Regulaminie kart płatniczych Alior Bank SA.

3. Bank zastrzega sobie prawo do obciążania Rachunków kwotami wycofanych uznań warunkowych niezależnie od wysokości salda Rachunku⁴”.

(16) Informacja o warunkowym charakterze uznania była [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
XX
XX
XX].

[illegible][illegible]

1) [XX],

- w paragrafie 26. Reklamacje, pkt 26.6.-26.8. Regulaminu kart płatniczych Alior Bank SA dla umów zawartych do 7 marca 2023 r. obowiązujących od 4 września 2020 r. w przypadku umów zawartych od 4 września 2020 r. oraz od 29 listopada 2020 r. w przypadku umów zawartych do 3 września 2020 r. oraz umów podpisanych w ramach T-mobile Usługi Bankowe były oddział Alior Bank S.A., dotyczących kart płatniczych.

Bank wskazał, że do zachowań tych należały w szczególności:

- [illegible]

Analiza korespondencji reklamacyjnej

- [illegible]

„(...) Uzasadnienie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

XX
XX
XX
XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XX
XX

XX
XX
XX
XX
XX]

- Odpowiedź na reklamację z 17 lutego 2021 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXXX], data wpływu: 17 lutego 2021 r.:

„(...) Uzasadnienie

[XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX]

XX

XX
XX
XX
XX
XX

XX
XX
XX
XX

XX
XX
XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XXXXXXX

XX
XX



[illegible]

XX
XX
XX]

Poniżej przedstawione są przykłady odpowiedzi udzielanych konsumentom.

- Odpowiedź na reklamację z 8 lutego 2022 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXXX], data wpływu: 22 grudnia 2021 r.:

[XXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XX
XX

XX

XX

XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XX
XX
XX
XX

XX

XX
XX
XX



XX
XX

XXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX

XX

XX

XXXXXXXXXXXXX].

- Odpowiedź na reklamację z 14 września 2021 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXX], data wpływu: 6 września 2021 r., data transakcji: 4 września 2021 r.:

[XXXXXXXXXXXXX]

XX

XX



XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XX

XX
XX
XX
XXXXXXX

XX
XX].

- Odpowiedź na reklamację z 20 kwietnia 2021 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXXX], data wpływu: 19 kwietnia 2021 r.:

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

XX
XX
XX].

- Odpowiedź na reklamację z 21 maja 2021 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXXX], data wpływu: 30 kwietnia 2021 r.:

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX
XX
XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

XX
XX
XXXXXXXXXXXXX].

- Odpowiedź na reklamację z 21 kwietnia 2021 r., nr pisma: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], nr reklamacji: [XXXXXX], data wpływu: 21 kwietnia 2021 r.:

[XXXXXXXXXXXX



2. Zmiany w praktyce Banku w zakresie obsługi zgłoszeń i reklamacji, dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, wprowadzone po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu

[illegible]

- XX
XX
XX

[illegible][illegible]

Zgodnie z powyższymi procedurami, w toku obsługi zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, pracownik Banku [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XX]. Jeżeli klient:

- [illegible]

- [illegible]

42

[illegible]

- [illegible]

[illegible]

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

[illegible]

- [XX
XXX], lub
- [XX
XXX], lub
- [XX
XXX], lub
- [XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], lub
- [XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX], lub
- [XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].

[illegible]

44

[illegible][illegible][illegible]

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

Źródło: załącznik nr 1 do pisma Banku z 8 czerwca 2026 r.

[illegible][illegible]

6) Bank wprowadził zmiany w zakresie [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XX].

[illegible]

[illegible]

- [illegible]

- [XX] lub
- [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].

Wspomniany wyżej szablon odpowiedzi:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

- Poniżej załączam fragmenty wskazanego szablonu pisma.

Źródło: załącznik nr 2 do pisma Banku z 8 czerwca 2026 r.

- Poniżej załączam fragmenty wskazanego szablonu pisma.

Źródło: załącznik nr 2 do pisma Banku z 8 czerwca 2026 r.

- [illegible]

[illegible]

- [XX
XX
XX];

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

W toku postępowania pozyskano również zgłoszenia konsumentów dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych, wniesione po wprowadzeniu przez Bank opisanych wyżej procedur, które zostały rozpatrzone negatywnie, wraz z udzielonymi przez Bank odpowiedziami. Materiał ten obejmuje zgłoszenia wniesione w październiku 2025 r. oraz w styczniu 2026 r. Dokumenty te znajdują się na k. 1092 -1437 akt postępowania.

- [illegible]

[illegible]

- [illegible]

- [illegible]

- (28) W piśmie z 8 czerwca 2026 r. Bank wskazał, że przyjął i stosuje w praktyce interpretację art. 46 ust. 1 w zw. z art. 40 ust. 1, art. 45 ust. 1 i 2 oraz art. 46 ust. 3 uup wyrażoną w Stanowisku Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w zakresie dotyczącym nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Bank poinformował, że od 1 stycznia 2025 r.

[illegible]

Dane liczbowe

- | Przedział czasowy | 1.01.2020
30.04.2026 | - | 1.01.2020
31.12.2024 | - | 1.01.2025
30.04.2026 | - |
|---|-------------------------|---|-------------------------|---|-------------------------|---|
| Liczba zgłoszeń/
reklamacji | [XXXX] | | [XXXX] | | [XXXX] | |
| Rozpatrzone
pozytywnie/
częściowo
pozytywnie | [XXXX] | | [XXXX] | | [XXXX] | |
| Rozpatrzone
negatywnie | [XXXX] | | [XXXX] | | [XXXX] | |

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura Urzędu we Wrocławiu
Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 30 kwietnia 2026 r. Bank powziął uzasadnione podejrzenie oszustwa po stronie konsumenta i poinformował o tym na piśmie organy ścigania w [XXXX] przypadkach.

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2024 r. Bank odnotował łącznie [XXXX] zgłoszeń lub reklamacji dotyczących transakcji kwestionowanych przez klientów jako nieautoryzowane. Oznacza to średnio [XXX] zgłoszeń miesięcznie.

Jeżeli uwzględnić wyłącznie reklamacje, którym przypisano wynik pozytywny, częściowo pozytywny albo negatywny, udział rozstrzygnięć pozytywnych lub częściowo pozytywnych wyniósł [XXX]%, natomiast udział rozstrzygnięć negatywnych - [XXX]%.

Łączna kwota zwrotów lub przywrócenia rachunku do stanu sprzed zakwestionowanych transakcji wyniosła [XXXXXXX] zł. Stanowiło to około [XX]% całkowitej wartości transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane. Średnia miesięczna wartość zwrotów wynosiła około [XXXX] zł, natomiast średnia kwota zwrotu przypadająca na jedno zgłoszenie - około [XXXXX] zł. Także ten wskaźnik należy traktować pomocniczo ze względu na możliwą różnicę między liczbą reklamacji a liczbą objętych nimi transakcji.

W zakresie terminów realizacji zwrotów Bank wykazał [XXXXX] przypadki zwrotu w terminie D+1, co odpowiadało [XXX]% liczby wszystkich reklamacji. Zwrot w terminie dłuższym niż D+1 wykazano w [XXXX] przypadkach, tj. w odniesieniu do [XX]% ogółu zgłoszeń. Ponadto Bank wskazał [XXXX] zwrotów warunkowych, co odpowiadało [XX]% liczby reklamacji.

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2024 r. Bank powziął uzasadnione podejrzenie oszustwa po stronie konsumenta i poinformował o tym na piśmie organy ścigania w [XX] przypadkach [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].

W okresie od 1 stycznia 2025 r. do 30 kwietnia 2026 r. Bank odnotował łącznie [XXXX] zgłoszeń lub reklamacji dotyczących transakcji kwestionowanych przez klientów jako nieautoryzowane. Oznacza to średnio około [XXX] zgłoszeń miesięcznie.

zmniejszył się z [XXX]% do [XXX]%. Jednocześnie udział zwrotów warunkowych spadł z [XXX]% do [XXX]%. Łączna kwota zwrotów wyniosła [XXXXXXX] zł w pierwszym okresie oraz [XXXXXXXXX] zł w drugim okresie, mimo że drugi okres obejmował 16 miesięcy. Relacja wartości zwrotów do wartości transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane wzrosła z około [XXX]% do około [XX]%, natomiast średnia miesięczna wartość zwrotów zwiększyła się z około [XXX] zł do około [XXX] zł.

(37) Tabela nr 2. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2020 r.

Data rejestracji zgłoszenia/ reklamacji	sty 20	lut 20	mar 20	kwi 20	maj 20	cze 20	lip 20	sie 20	wrz 20	paź 20	lis 20	gru 20	Suma końcow a
Liczba zgłoszeń/ reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie/ częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowan ych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]												[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]												[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z dnia 21 lipca 2021 r., 31 marca 2023 r.

(38) Tabela nr 3. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2021 r.

Data rejestracji zgłoszenia/ reklamacji	sty 21	lut 21	mar 21	kwi 21	maj 21	cze 21	lip 21	sie 21	wrz 21	paź 21	lis 21	gru 21	Suma końcow a
Liczba zgłoszeń/ reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Rozpatrzone pozytywnie/ częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowanych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]					[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]					[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w pismach Spółki z dnia 21 lipca 2021 r., 27 kwietnia 2023 r. oraz 8 czerwca 2026 r.

(39) Tabela nr 4. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2022 r.

Data rejestracji zgłoszenia/ reklamacji	sty 22	lut 22	mar 22	kwi 22	maj 22	cze 22	lip 22	sie 22	wrz 22	paź 22	lis 22	gru 22	Suma końcowa
Liczba zgłoszeń/ reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie/ częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowanych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z 27 kwietnia 2023 r. 26 maja 2023 oraz 8 czerwca 2026 r.

(40) Tabela nr 5. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2023 r.

Data rejestracji zgłoszenia/reklamacji	sty 23	lut 23	mar 23	kwi 23	maj 23	cze 23	lip 23	sie 23	wrz 23	paź 23	lis 23	gru 23	Suma końcowa
Liczba zgłoszeń/reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie / częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowanych	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

transakcji (PLN)													
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z 8 lutego 2024 r.

(41) Tabela nr 6. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2024 r.

Data rejestracji zgłoszenia/rekl amacji	sty 24	lut 24	mar 24	kwi 24	maj 24	cze 24	lip 24	sie 24	wrz 24	paź 24	lis 24	gru 24	Suma końcow a
Liczba zgłoszeń/ reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie/ częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowa nych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Zwrot w terminie D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z 26 maja 2025 r. i 5 czerwca 2026 r.

(42) Tabela nr 7. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w 2025 r.

Data rejestracji zgłoszenia/reklamacji	sty 25	lut 25	mar 25	kwi 25	maj 25	cze 25	lip 25	sie 25	wrz 25	paź 25	lis 25	gru 25	Suma końcowa
Liczba zgłoszeń/reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie/ częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowanych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/ przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot warunkowy	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]								[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z 26 maja 2025 r., 5 czerwca 2026 r.

(43) Tabela nr 8. Zgłoszenia i reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w okresie styczeń - kwiecień 2026 r.

Data rejestracji zgłoszenia/reklamacji	sty 26	lut 26	mar 26	kwi 26	Suma końcowa
Liczba zgłoszeń/reklamacji	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone pozytywnie/częściowo pozytywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Rozpatrzone negatywnie	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zgłoszonych nieautoryzowanych transakcji (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Kwota zwrotu/przywrócenia rachunku (PLN)	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]
Zwrot w terminie dłuższym niż D+1	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]	[XX]

Źródło: Dane podane w piśmie Spółki z 5 czerwca 2026 r.

(44) Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2025 r. wyniósł [XXXXXX] zł (słownie: [XX]).

Dowód: Załącznik nr 15 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r. k. 2000-2019.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

(45) Stosownie do art. 1 ust. 1 oraz 2 ustawy okik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

(46) W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą być narażeni

na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Działania Banku nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy korzystają lub mogą korzystać z usług płatniczych oferowanych przez Bank i w toku korzystania z tych usług zgłaszają lub mogą zgłosić Bankowi wystąpienie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

- (47) Powyższe warunkuje konieczność ochrony przez Prezesa Urzędu praw uczestników rynku i zapewnienia, aby konsumenci zgłaszający zaistnienie nieautoryzowanej transakcji płatniczej nie byli poddawani działaniom, które ograniczają możliwość wyegzekwowania przez nich przynależnych im uprawnień.
- (48) W tym stanie rzeczy, Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy okik, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

- (49) Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 ustawy okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy okik).
- (50) W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
 2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
 3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.
- (51) Należy mieć na uwadze, że sprzeczność zachowania z obowiązującym porządkiem prawnym jest kategorią obiektywną. Kwalifikacja zachowania jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oderwana jest od winy przedsiębiorcy, a nawet jego świadomości.
- (52) Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 ww. ustawy, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy okik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

- (53) Powszechnie uważa się, iż decyzja zobowiązująca jest środkiem, dzięki któremu w skuteczny sposób możliwe jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodnego z przepisami ustawy okik. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą⁶. *Ratio legis* tego rozwiązania polega na zwiększeniu skuteczności organu antymonopolowego i przyśpieszeniu zakończenia postępowania dzięki obniżeniu standardu dowodowego (uprawdopodobnienie). Jest to możliwe dzięki swoistemu wypracowaniu rozstrzygnięcia organu antymonopolowego w drodze „negocjacji” z przedsiębiorcą⁷. Natomiast, w orzecznictwie utrwalił się pogląd, że *wydanie decyzji zobowiązującej leży w granicach uznania administracyjnego, co oznacza, że to organ antymonopolowy decyduje, czy w wyniku prowadzonego postępowania wyda decyzję zobowiązującą. Nawet więc w przypadku, gdy wszystkie przesłanki z art. 12 ustawy okik (tu odpowiednio: art. 28 ustawy okik) są spełnione, to podjęcie decyzji o ewentualnym zastosowaniu tego przepisu należy do dyskrecyjnej władzy organu*⁸.
- (54) Rozstrzygnięcie wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy daje gwarancję spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
- (55) Analiza art. 28 ust. 1 ustawy okik pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:
- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
 - zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
 - uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.
- (56) W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 ustawy okik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Status przedsiębiorcy

- (57) Przepis art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2025 r. poz. 1480, dalej: Prawo przedsiębiorców). W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy).

⁶ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

⁷ Vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 sierpnia 2009 r., sygn. akt: III SK 5/09;

⁸ Vide: wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 8 stycznia 2016 r., sygn. akt: VI ACa 1872/14;

- (58) Spółka jest bankiem krajowym, który prowadzi działalność gospodarczą jako spółka akcyjna na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000305178. Przedmiot działalności Spółki został opisany na początku niniejszej decyzji w części dotyczącej ustaleń Prezesa UOKiK. Spółka wykonuje działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 uup.
- (59) Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie bezprawności

- (60) Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

Uprawdopodobnienie praktyki określonej w pkt I.1. sentencji Decyzji

Podstawa prawna zarzutu i zakres stosowania art. 46 ust. 1 uup

- (61) Przepis art. 46 ust. 1 uup reguluje obowiązki dostawcy płatnika w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Znajduje on zastosowanie w relacji między płatnikiem a jego dostawcą usług płatniczych, gdy płatnik kwestionuje transakcję jako dokonaną bez jego zgody.
- (62) Transakcje płatnicze objęte zakresem art. 46 ust. 1 uup mogą być wykonywane zarówno z wykorzystaniem rachunku płatniczego płatnika, w rozumieniu art. 2 pkt 25 uup, jak i bez korzystania z takiego rachunku. Z art. 3 ust. 1 pkt 2 i 3 uup wynika bowiem, że usługami płatniczymi są m.in. usługi polegające na wykonywaniu transakcji płatniczych ze środków pieniężnych wpłaconych dostawcy przez użytkownika (w tym konsumenta będącego płatnikiem), jak również wykonywaniu takich transakcji w ciężar środków pieniężnych udostępnionych użytkownikowi z tytułu kredytu.
- (63) Zgodnie z art. 46 ust. 1 uup „z zastrzeżeniem art. 44 ust. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, dostawca płatnika przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku płatniczego nie może być późniejsza niż data obciążenia tą kwotą.”
- (64) Art. 46 ust. 1 uup reguluje zatem odpowiedzialność dostawcy usług płatniczych w przypadku wystąpienia transakcji nieautoryzowanej. Dla prawidłowego zrozumienia tego przepisu należy odwołać się do regulacji oraz motywów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku

wewnętrznego, zmieniającej dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 i uchylającej dyrektywę 2007/64/WE (Dz.Urz. UE L 337 z 23.12.2015, str. 35, dalej: PSD2), w szczególności do art. 73 PSD2, który stanowi unijny pierwowzór omawianego przepisu.

Konstrukcja odpowiedzialności dostawcy w świetle art. 73-75 dyrektywy PSD2

- (65) Dyrektywa PSD2 przewiduje podział odpowiedzialności pomiędzy dostawcę usług płatniczych a płatnika w przypadku nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Podstawowe znaczenie ma w tym zakresie art. 73 ust. 1 PSD2, zgodnie z którym w przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca usług płatniczych płatnika jest obowiązany niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego po odnotowaniu transakcji albo po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, zwrócić płatnikowi kwotę tej transakcji.
- (66) Wyjątek od obowiązku niezwłocznego zwrotu przewidziano w przypadku, gdy dostawca ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym właściwy organ krajowy. W razie potrzeby dostawca usług płatniczych płatnika powinien również przywrócić rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie doszło do nieautoryzowanej transakcji, w tym zapewnić, aby data waluty uznania rachunku nie była późniejsza niż data jego obciążenia.
- (67) Odpowiedzialność płatnika za nieautoryzowane transakcje płatnicze została uregulowana w art. 74 PSD2. Przepis ten, w drodze odstępstwa od zasady określonej w art. 73 PSD2, przewiduje możliwość obciążenia płatnika stratami wynikającymi z nieautoryzowanych transakcji płatniczych, jeżeli były one skutkiem użycia utraconego, skradzionego lub przywłaszczonego instrumentu płatniczego. Odpowiedzialność ta jest co do zasady ograniczona do równowartości 50 EUR. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli płatnik działał w nieuczciwych zamiarach albo doprowadził do powstania strat wskutek umyślnego lub rażąco niedbałego naruszenia obowiązków określonych w art. 69 PSD2. Jednocześnie art. 74 PSD2 przewiduje przypadki wyłączenia odpowiedzialności płatnika, w szczególności gdy płatnik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed dokonaniem płatności, chyba że działał w nieuczciwych zamiarach, albo gdy utrata była następstwem działania lub zaniechania dostawcy usług płatniczych lub podmiotów działających na jego rzecz.
- (68) Kwestie dowodowe reguluje art. 72 PSD2. Jeżeli użytkownik usług płatniczych zaprzecza, że autoryzował wykonaną transakcję płatniczą, albo twierdzi, że transakcja została wykonana nieprawidłowo, ciężar dowodu spoczywa na dostawcy usług płatniczych. Dostawca powinien wykazać, że transakcja została uwierzytelniona, prawidłowo zapisana, ujęta w księgach oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani inna usterka związana ze świadczoną usługą płatniczą. W przypadku transakcji zainicjowanej za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania płatności ciężar dowodu, w zakresie związanym ze świadczoną przez niego usługą, spoczywa także na tym dostawcy.
- (69) Z art. 72 ust. 2 PSD2 wynika przy tym, że samo zarejestrowanie użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do wykazania, że użytkownik autoryzował transakcję płatniczą, działał w nieuczciwych zamiarach albo dopuścił się umyślnego lub rażącego zaniedbania obowiązków określonych w art. 69 PSD2. Dostawca powinien zatem dysponować dodatkowymi okolicznościami i dowodami uzasadniającymi przypisanie płatnikowi odpowiedzialności.

- (70) Obowiązek dokonania zgłoszenia w odpowiednim czasie wynika z art. 71 PSD2. Użytkownik może uzyskać korektę nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej, jeżeli powiadomi dostawcę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku. Termin ten nie ma zastosowania, jeżeli dostawca nie przekazał lub nie udostępnił informacji o transakcji zgodnie z wymogami PSD2.
- (71) Dla wykładni powyższych regulacji istotne są motywy 70⁹, 71¹⁰ oraz 72¹¹ PSD2. Motyw 70 podkreśla znaczenie niezwłocznego zgłoszenia przez użytkownika rzekomo nieautoryzowanej transakcji płatniczej w celu ograniczenia ryzyka i skutków finansowych. Motyw 71 wskazuje, że w przypadku uzasadnionego podejrzenia działania użytkownika w nieuczciwych zamiarach dostawca powinien mieć możliwość przeprowadzenia, przed dokonaniem zwrotu, postępowania wyjaśniającego w rozsądnym terminie, pod warunkiem, że podejrzenie to opiera się na obiektywnych podstawach zgłoszonych właściwemu organowi. Motyw 72 doprecyzowuje natomiast, że ocena ewentualnego zaniedbania albo rażącego zaniedbania użytkownika usług płatniczych powinna uwzględniać wszystkie okoliczności sprawy, a rażące zaniedbanie oznacza więcej niż zwykłe niedbalstwo.
- (72) Powyższa konstrukcja została implementowana do prawa krajowego w art. 46 ust. 1 uup. Przepis ten ustanawia zasadę niezwłocznego zwrotu płatnikowi kwoty nieautoryzowanej

⁹ Motyw 70 Aby ograniczyć ryzyka i konsekwencje nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych, użytkownik usług płatniczych powinien jak najszybciej poinformować dostawcę usług płatniczych o wszelkich reklamacjach dotyczących rzekomo nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych, pod warunkiem że dostawca usług płatniczych wypełnił swoje obowiązki z zakresu informowania zgodnie z niniejszą dyrektywą. Jeżeli użytkownik usług płatniczych dokona zgłoszenia w terminie, powinien mieć możliwość dochodzenia tych roszczeń zgodnie z krajowymi okresami przedawnienia. Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na inne roszczenia między użytkownikami usług płatniczych a dostawcami usług płatniczych.

¹⁰ Motyw 71 W przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca usług płatniczych powinien bezzwłocznie zwrócić płatnikowi kwotę tej transakcji. Jeżeli jednak zachodzi duże prawdopodobieństwo nieautoryzowanej transakcji wynikającej z działania użytkownika usług płatniczych w nieuczciwych zamiarach, a podejrzenie to opiera się na obiektywnych podstawach zgłoszonych odpowiedniemu organowi krajowemu, przed dokonaniem zwrotu na rzecz płatnika dostawca usług płatniczych powinien być w stanie przeprowadzić w rozsądnym terminie dochodzenie. Aby zapobiec wszelkim sytuacjom niekorzystnym dla płatnika, data waluty w odniesieniu do uznania rachunku kwotą zwrotu nie powinna być późniejsza niż data obciążenia rachunku tą kwotą. Aby zachęcić użytkownika usług płatniczych do zgłaszania swojemu dostawcy usług płatniczych bez zbędnej zwłoki każdej kradzieży lub utraty instrumentu płatniczego, a tym samym aby zmniejszyć ryzyko nieautoryzowanych transakcji, użytkownik powinien ponosić odpowiedzialność wyłącznie do kwoty o bardzo ograniczonej wysokości, chyba że użytkownik ten działał w nieuczciwych zamiarach lub dopuścił się rażącego zaniedbania w tym zakresie. W tym kontekście kwota w wysokości 50 EUR wydaje się być odpowiednia do zapewnienia zharmonizowanego i wysokiego poziomu ochrony użytkowników w Unii. Płatnik nie powinien ponosić odpowiedzialności, jeżeli nie mógł zdawać sobie sprawy z utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego. Ponadto od momentu zgłoszenia dostawcy usług płatniczych przez użytkownika tego, że mógł dojść do nieuprawnionego użycia jego instrumentu płatniczego, użytkownik usług płatniczych nie powinien być zobowiązany do pokrycia żadnych dalszych strat wynikających z nieuprawnionego użycia tego instrumentu. Niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla odpowiedzialności dostawców usług płatniczych za bezpieczeństwo techniczne ich produktów.

¹¹ Motyw 72 Aby ocenić ewentualne zaniedbanie lub rażące zaniedbanie ze strony użytkownika usług płatniczych, należy uwzględnić wszystkie okoliczności. Fakt i stopień domniemanego zaniedbania powinny być zasadniczo oceniane zgodnie z prawem krajowym. O ile jednak pojęcie zaniedbania oznacza niedopełnienie obowiązku dochowania należytej staranności, rażące zaniedbanie powinno oznaczać więcej niż zwykłe zaniedbanie i odnosić się do postępowania odznaczającego się znaczącym stopniem niedbalstwa; na przykład przechowywanie danych uwierzytelniających stosowanych do autoryzacji transakcji płatniczej w pobliżu instrumentu płatniczego, w formie jawnej i łatwo rozpoznawalnej dla stron trzecich. Warunki umowne dotyczące dostarczenia i używania instrumentu płatniczego, których skutkiem byłoby zwiększenie ciężaru dowodu spoczywającego na konsumentach lub zmniejszenie ciężaru dowodu spoczywającego na wydawcy, powinny być uznane za nieważne. Ponadto w szczególnych sytuacjach, a w szczególności w przypadku gdy instrumentu płatniczego nie ma w punkcie sprzedaży, jak ma to miejsce w przypadku płatności online, należy postanowić, że obowiązek przedstawienia dowodów domniemanego zaniedbania spoczywa na dostawcy usług płatniczych, ponieważ płatnik dysponuje w takich przypadkach bardzo ograniczonymi środkami w tym względzie.

transakcji płatniczej, a w przypadku obciążenia rachunku płatniczego - obowiązek przywrócenia tego rachunku do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.

- (73) Termin wykonania obowiązku dostawcy, o którym mowa w art. 46 ust. 1 uup, jest liczony od dnia następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia. Samo zgłoszenie nie przesądza ostatecznie o nieautoryzowanym charakterze transakcji, jednak dostawca może powstrzymać się od dokonania zwrotu wyłącznie w przypadkach przewidzianych w ustawie.
- (74) Dostawca płatnika może powstrzymać się od dokonania zwrotu wyłącznie wtedy, gdy roszczenia użytkownika wygasły na podstawie art. 44 ust. 2 uup albo gdy spełnione zostały przesłanki wyjątku określonego w art. 46 ust. 1 uup, tj. dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo użytkownika¹², oraz poinformował o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
- (75) Z art. 46 ust. 1 uup wynika, że zwrot kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej stanowi zasadę. Odmowa dokonania zwrotu jest dopuszczalna wyłącznie w przypadkach przewidzianych w tym przepisie oraz z uwzględnieniem art. 44 ust. 2 uup. Wyjątki te, jako ograniczające ustawowe uprawnienie płatnika do niezwłocznego zwrotu środków, podlegają wykładni ścisłej.
- (76) Późniejsze ustalenie odpowiedzialności płatnika za stratę wynikającą z nieautoryzowanej transakcji płatniczej nie wyłącza obowiązku dostawcy dokonania zwrotu w trybie i terminie określonych w art. 46 ust. 1 uup, jeżeli przed upływem tego terminu nie zostały spełnione ustawowe przesłanki pozwalające na niedokonanie zwrotu. W takim przypadku ewentualna odpowiedzialność płatnika może być dochodzona odrębnie, o ile dostawca wykaże przesłanki jej przypisania płatnikowi.

Termin „D + 1” i granica wstrzymania zwrotu

- (77) Wyjątek od zasady niezwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej został przewidziany w art. 46 ust. 1 uup. Dostawca płatnika może nie dokonać zwrotu w terminie określonym w tym przepisie wyłącznie wtedy, gdy ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, oraz poinformował o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Odrębną podstawą niedokonania zwrotu jest wygaśnięcie roszczeń użytkownika wobec dostawcy na podstawie art. 44 ust. 2 uup.
- (78) Przepisy PSD2, w szczególności art. 73 ust. 1 oraz motyw 71, dopuszczają możliwość przeprowadzenia przez dostawcę czynności wyjaśniających przed dokonaniem zwrotu, jednak wyłącznie w przypadku uzasadnionego podejrzenia oszustwa opartego na obiektywnych podstawach zgłoszonych właściwemu organowi. Prowadzenie takich czynności nie stanowi zatem samodzielnej podstawy do odstąpienia od obowiązku zwrotu ani do przedłużenia terminu jego wykonania, jeżeli nie zostały spełnione przesłanki określone w art. 46 ust. 1 uup.

Ustalenia faktyczne

- (79) Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy, w tym dane statystyczne za okres od 1 stycznia 2020 r. do 30 kwietnia 2026 r., wskazuje, że spośród [XXXX] zgłoszeń dotyczących transakcji zakwestionowanych przez konsumentów jako nieautoryzowane Bank dokonał zwrotu kwoty zakwestionowanej transakcji albo przywrócił obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki

¹² Motyw 71 PSD2 wskazuje, że w ten sposób należy rozumieć podmiot, który dopuszcza się „oszustwa”.

istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca, w terminie określonym w art. 46 ust. 1 uup, tj. nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, w [XXXX] przypadkach, co stanowiło ok. [XXXX]% analizowanych zgłoszeń. W pozostałych [XXXX] przypadkach Bank nie dokonał zwrotu w ustawowym terminie, przy czym w [XXXX] przypadkach odmówił zwrotu, a w [XXXX] dokonał go po upływie terminu określonego w art. 46 ust. 1 uup.

- (80) W toku postępowania Bank nie wykazał, aby w sprawach, w których nie dokonał zwrotu w terminie określonym w art. 46 ust. 1 uup, roszczenia użytkowników wygasły na podstawie art. 44 ust. 2 uup, tj. z uwagi na niedokonanie przez użytkownika powiadomienia o nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Bank nie wykazał również, aby poza [XXXX] przypadkami istniała podstawa do niedokonania zwrotu przewidziana w art. 46 ust. 1 uup, tj. aby Bank posiadał uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy podejrzenia oszustwa ze strony konsumenta oraz aby poinformował o tym podejrzeniu w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
- (81) Odmawiając dokonania zwrotu albo dokonując go po upływie ustawowego terminu, Bank powoływał się m.in. na konieczność oczekiwania na wynik postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięcie procedury chargeback, brak potwierdzenia oszustwa przez podmiot zewnętrzny, własną ocenę okoliczności mających świadczyć o rażącym niedbalstwie płatnika albo regulacje organizacji kartowych. Okoliczności te, same w sobie, nie stanowią ustawowych przesłanek uprawniających dostawcę płatnika do niedokonania zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana w terminie wynikającym z art. 46 ust. 1 uup. Mogłyby one mieć znaczenie wyłącznie w zakresie, w jakim prowadziłyby do wykazania przesłanek przewidzianych w tym przepisie albo wygaśnięcia roszczeń użytkownika na podstawie art. 44 ust. 2 uup.
- (82) Opisany sposób postępowania Banku, polegający w szczególności na wstrzymywaniu zwrotów kwot transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane, stosowaniu rozbudowanych i czasochłonnych procedur wewnętrznych, kwalifikowaniu zgłoszeń konsumentów jako bezzasadnych bez wykazania ustawowych przesłanek odmowy zwrotu, a także na przerzucaniu na konsumentów ciężaru wykazania braku autoryzacji transakcji, uprawdopodobnia naruszenie obowiązków wynikających z art. 46 ust. 1 uup.
- (83) Bank, jako profesjonalny dostawca usług płatniczych, zobowiązany jest wykonywać obowiązki ustawowe z należytą starannością wymaganą od podmiotu prowadzącego działalność zawodową, zgodnie z art. 355 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2026 r. poz. 795, dalej: kc). Obowiązek ten powinien być oceniany z uwzględnieniem szczególnego charakteru środków pieniężnych powierzonych Bankowi przez konsumentów oraz funkcji ochronnej art. 46 ust. 1 uup.
- (84) Zgromadzony materiał dowodowy wskazuje, że Bank w sposób powtarzalny nie realizował obowiązku zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej przez konsumenta jako nieautoryzowana albo przywrócenia rachunku płatniczego do stanu sprzed obciążenia w terminie określonym w art. 46 ust. 1 uup, mimo że Bank nie wykazał wygaśnięcia roszczeń konsumentów na podstawie art. 44 ust. 2 uup ani istnienia podstawy do niedokonania zwrotu przewidzianej w art. 46 ust. 1 uup.

- (85) W okresie objętym analizą konsumenci zgłosili transakcje jako nieautoryzowane na łączną kwotę ok. [XXXX] zł, podczas gdy kwota faktycznie zwrócona konsumentom albo przywrócona na rachunkach płatniczych wyniosła ok. [XXXX] zł. Różnica wynosząca ok. [XXXX] zł dotyczyła [XXXX] klientów Banku. Dane te nie przesądzają o zasadności każdego indywidualnego roszczenia konsumenta, jednak obrazują skalę spraw, w których Bank nie zastosował mechanizmu zwrotu przewidzianego w art. 46 ust. 1 uup.
- (86) Powyższe uprawdopodobnia, że zakwestionowany sposób postępowania Banku miał charakter powtarzalny i dotyczył szerokiego kręgu konsumentów. Skutkiem tej praktyki mogło być czasowe albo trwałe pozbawienie konsumentów dostępu do środków pieniężnych, które zgodnie z art. 46 ust. 1 uup powinny zostać im zwrócone albo przywrócone na rachunku płatniczym w ustawowym terminie.

Uprawdopodobnienie praktyki określonej w pkt I.2 sentencji Decyzji

- (87) Organ ochrony konsumentów, na podstawie dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania, uznał za uprawdopodobnione, że Bank dokonywał na rzecz konsumenta, będącego klientem Banku, warunkowego zwrotu kwoty transakcji płatniczej zgłoszonej przez tego konsumenta jako nieautoryzowanej, jedynie na czas rozpatrzenia przez Bank reklamacji, a następnie, w razie uznania przez Bank w postępowaniu reklamacyjnym, że transakcja była przez konsumenta autoryzowana albo że konsument ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, wycofywał warunkowy zwrot i pobierał tę kwotę z rachunku oszczędnościowo rozliczeniowego albo z rachunku karty kredytowej konsumenta, z wyłączeniem sytuacji, w których doszło do jednoczesnego zwrotu konsumentowi tej kwoty w ramach tzw. chargeback albo wycofania roszczenia przez konsumenta.
- (88) Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy wskazuje, że po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank uruchamiał wewnętrzną procedurę weryfikacyjną, w ramach której badał m.in. sposób użycia instrumentu płatniczego, prawidłowość zastosowanych mechanizmów uwierzytelnienia, w tym protokołu 3D Secure, prawidłowość rozliczenia transakcji w systemach Banku oraz ewentualny wpływ awarii technicznej lub innej usterki związanej ze świadczoną usługą płatniczą. W części przypadków dokonywał na rzecz konsumenta tzw. uznania warunkowego, które, zgodnie ze stanowiskiem Banku, miało charakter tymczasowy i obowiązywało jedynie do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.
- (89) Z wyjaśnień Banku oraz z regulaminów¹³ stosowanych w relacjach z konsumentami wynika, że uznanie warunkowe nie było traktowane przez Bank jako definitywny zwrot kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, lecz jako czasowe zasilenie rachunku konsumenta do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego. Jeżeli wynik tego

¹³ por.: paragraf 27. Reklamacje, pkt 4-6 Regulaminu rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych dla umów zawieranych od 8 marca 2023 r., dotyczących rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych i rachunków oszczędnościowych; paragraf 27. Reklamacje, pkt 4-6 Regulaminu rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych dla umów zawieranych do 7 marca 2023 r. obowiązujący od 4 września 2020 r. w przypadku umów zawartych od 4 września 2020 r. oraz od 29 listopada 2020 r. w przypadku umów zawartych do 3 września 2020 r. oraz umów podpisanych w ramach T-mobile Usługi Bankowe były oddział Alior Bank S.A., dotyczących rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych i rachunków oszczędnościowych; paragraf 26. Reklamacje, pkt 26.6.-26.8. Regulaminu kart płatniczych Alior Bank SA dla umów zawartych do 7 marca 2023 r. obowiązujących od 4 września 2020 r. w przypadku umów zawartych od 4 września 2020 r. oraz od 29 listopada 2020 r. w przypadku umów zawartych do 3 września 2020 r. oraz umów podpisanych w ramach T-mobile Usługi Bankowe były oddział Alior Bank S.A., dotyczących kart płatniczych.

Bank cofał uznanie warunkowe w przypadku, gdy uznał, że transakcja została autoryzowana przez konsumenta, konsument wycofał roszczenie, konsument działał umyślnie albo dopuścił się rażącego niedbalstwa albo że zachodzi odpowiedzialność konsumenta do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, o której mowa w art. 46 ust. 2 uup. W konsekwencji utrzymanie kwoty zwróconej konsumentowi w ramach uznania warunkowego było uzależnione od wyniku oceny dokonywanej przez Bank w toku postępowania reklamacyjnego.

Takie postępowanie Banku znajduje odzwierciedlenie w treści odpowiedzi na reklamacje, w sprawach, w których przedsiębiorca wycofał uznanie warunkowe z innych przyczyn niż przekazanie zwrotu przez agenta rozliczeniowego (chargeback) lub wycofanie roszczenia przez konsumenta. Bank wskazuje w nich m.in. że:

[illegible][illegible]

2) lub przekazuje informacje wskazujące, że do nieautoryzowanych transakcji płatniczych doszło, ponieważ jak domniemywa Bank, konsument naruszył reguły wynikające z wiążących go zapisów regulaminów:

```
„[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

[illegible]

[illegible]

- (92) [XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX].

(93) W ocenie Prezesa Urzędu opisany mechanizm działania Banku prowadził do iluzorycznego wykonania obowiązku wynikającego z art. 46 ust. 1 uup. Zwrot kwoty transakcji płatniczej zgłoszonej przez konsumenta jako nieautoryzowana był bowiem dokonywany przez Bank jedynie czasowo, na okres prowadzenia postępowania reklamacyjnego, a jego definitywne utrzymanie uzależnione było od wyniku jednostronnej oceny Banku. Tymczasem zwrot, o którym mowa w art. 46 ust. 1 uup, powinien realizować funkcję restytucyjną, tj. rzeczywiście przywracać sytuację majątkową konsumenta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Funkcji tej nie spełnia praktyka polegająca na czasowym uznaniu rachunku konsumenta, a następnie wycofaniu tego uznania i ponownym obciążeniu rachunku konsumenta kwotą uprzednio zwróconą, jeżeli Bank uzna reklamację za niezasadną.

(94) Bez znaczenia dla oceny tej praktyki pozostaje okoliczność, że wycofanie uznania warunkowego następowało po przeprowadzeniu przez Bank postępowania reklamacyjnego, w ramach którego Bank stwierdzał, że transakcja była autoryzowana albo że konsument ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą. Ustalenie przez Bank, że transakcja została uwierzytelniona, prawidłowo zapisana w systemie albo że nie wystąpiła awaria techniczna, nie jest tożsame z wykazaniem autoryzacji transakcji przez konsumenta. W szczególności samo użycie instrumentu płatniczego albo zastosowanie procedur uwierzytelnienia nie może automatycznie przesądzać o tym, że konsument autoryzował transakcję albo że ponosi za nią odpowiedzialność wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa. Ocena tych przestanków, dokonywana jednostronnie przez Bank w toku postępowania reklamacyjnego, nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony wynikającej z art. 46 ust. 1 uup poprzez samodzielne cofnięcie uprzednio dokonanego zwrotu.

(95) W przypadku gdy po dokonaniu zwrotu Bank uznaje, że transakcja była autoryzowana albo że zachodzą przesłanki odpowiedzialności konsumenta za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, Bank może dochodzić swoich ewentualnych roszczeń wobec konsumenta w przewidzianym do tego trybie. Nie jest jednak dopuszczalne, aby Bank, wyłącznie na podstawie własnej oceny zasadności reklamacji, jednostronnie wycofywał zwrot dokonany na podstawie art. 46 ust. 1 uup i pobierał odpowiadającą mu kwotę z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego albo z rachunku karty kredytowej konsumenta. Takie działanie prowadzi do obejścia ochronnego mechanizmu przewidzianego w art. 46 ust. 1 uup, ponieważ przerzuca na konsumenta ciężar i ryzyko dalszego sporu z Bankiem oraz pozbawia go środków, które powinny zostać mu zwrócone w wykonaniu ustawowego obowiązku dostawcy.

- (96) Zmiana praktyki Banku od 1 stycznia 2025 r. nie eliminuje zasadniczych wątpliwości dotyczących zgodności jego działania z art. 46 ust. 1 uup. Wprawdzie Bank deklaruje, że po dokonaniu zwrotu środków na podstawie tego przepisu kieruje do konsumenta wezwanie do zapłaty, jeżeli uzna, że reklamacja była niezasadna albo że zachodzą podstawy odpowiedzialności konsumenta, jednak z przedstawionych wyjaśnień wynika, że w przypadku braku dobrowolnego zwrotu środków w wyznaczonym terminie Bank nadal może samodzielnie pobrać tę kwotę z rachunku konsumenta. Oznacza to, że wezwanie do zapłaty nie prowadzi do realnego przeniesienia sporu na właściwą drogę dochodzenia roszczeń, lecz stanowi jedynie etap poprzedzający jednostronne obciążenie rachunku konsumenta. W konsekwencji Bank zachowuje możliwość arbitralnego odwrócenia skutków zwrotu dokonanego na podstawie art. 46 ust. 1 uup, jeżeli konsument nie podporządkuje się żądaniu zapłaty, co nadal może prowadzić do obejścia ochronnego charakteru tego przepisu oraz przerzucenia na konsumenta ciężaru dalszego sporu z Bankiem.

Wyłączenie przypadków zwrotu środków w ramach procedury chargeback z zakresu zarzutu

- (97) Prezes Urzędu wyłączył z zakresu zarzutu przypadki, w których wycofanie uznania warunkowego albo pobranie przez Bank kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi było powiązane z jednoczesnym zwrotem konsumentowi tej samej kwoty w ramach procedury chargeback.
- (98) W piśmie z 21 lipca 2021 r. Bank wskazał, że niezależnie od korespondencji prowadzonej z konsumentem, który zgłosił nieautoryzowaną transakcję płatniczą, w ramach postępowania wyjaśniającego, jeżeli jest to możliwe w świetle obowiązujących go regulacji organizacji kartowych, uruchamia procedurę chargeback, tj. obciążenia zwrotnego. Procedura chargeback funkcjonuje w ramach organizacji kartowych Visa i Mastercard i daje Bankowi w określonych przypadkach możliwość odzyskania środków z tytułu kwestionowanych przez konsumenta transakcji od akceptanta transakcji. Jeżeli Bank odzyska kwotę reklamowanej transakcji w wyniku procedury chargeback, uwzględnia reklamację i zwraca konsumentowi kwotę transakcji płatniczej, o ile rachunek konsumenta nie został już wcześniej uznany przez Bank.
- (99) W przypadkach, w których konsument otrzymuje zwrot tej samej kwoty w ramach procedury chargeback, cofnięcie wcześniejszego uznania albo rozliczenie tej kwoty przez Bank nie prowadzi co do zasady do uszczerbku w interesach ekonomicznych konsumenta, lecz zapobiega podwójnemu przysporzeniu po jego stronie. Z tego względu przypadki te nie stanowią istoty praktyki kwestionowanej w niniejszym postępowaniu. Przedmiotem zarzutu są bowiem sytuacje, w których Bank, po dokonaniu zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, następnie samodzielnie wycofywał ten zwrot i pobierał jego równowartość z rachunku konsumenta, mimo że konsument nie uzyskał równoważnego zwrotu tej kwoty w innym trybie.

Wyłączenie przypadków wycofania roszczenia przez konsumenta z zakresu zarzutu

- (100) Prezes Urzędu wyłączył z zakresu zarzutu również przypadki, w których konsument jednoznacznie wycofał roszczenie dotyczące zakwestionowanej transakcji płatniczej. Taka sytuacja oznacza rezygnację przez konsumenta z dalszego dochodzenia zwrotu kwoty transakcji w ramach zgłoszenia reklamacyjnego, a tym samym może uzasadniać rozliczenie przez Bank uprzednio dokonanego uznania. Wyłączenie to dotyczy jednak wyłącznie takich przypadków, w których wycofanie roszczenia wynikało z jednoznacznego oświadczenia

konsumenta i nie było następstwem jednostronnej oceny Banku co do zasadności reklamacji albo odpowiedzialności konsumenta za transakcję.

- (101) W konsekwencji zgromadzony materiał dowodowy uprawdopodabnia, że praktyka Banku opisana w punkcie I.2 sentencji decyzji jest sprzeczna z art. 46 ust. 1 uup.

Uprawdopodobnienie praktyk określonych w pkt I.3, I.4 i I.5 sentencji Decyzji

- (102) Jak już wskazano powyżej (por. pb. 43), zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy okik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Ustawodawca wskazał przy tym, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik.
- (103) Zgromadzony materiał dowodowy uprawdopodabnia, że praktyki określone w pkt I.3, I.4 i I.5 sentencji decyzji stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845, dalej: upnpr), polegające na działaniach wprowadzających w błąd w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 3 upnpr. Z uwagi na wynikający z art. 3 upnpr zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, uprawdopodobniona została tym samym sprzeczność tych praktyk z prawem.
- (104) Zgodnie z art. 3 upnpr zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Stosownie do art. 4 ust. 2 upnpr za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, która nie podlega ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 upnpr.
- (105) Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Działaniem wprowadzającym w błąd może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, o którym mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr.
- (106) Wprowadzające w błąd działanie może dotyczyć w szczególności obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym procedury reklamacyjnej, co wynika z art. 5 ust. 3 pkt 3 upnpr. W niniejszej sprawie produktem są usługi płatnicze świadczone przez Bank, a zakwestionowane informacje były przekazywane konsumentom w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące transakcji zgłaszanych jako nieautoryzowane.
- (107) Dla oceny praktyki jako wprowadzającej w błąd nie jest konieczne wykazanie, że konsument rzeczywiście został wprowadzony w błąd ani że faktycznie podjął określoną decyzję dotyczącą umowy. Wystarczające jest ustalenie, że przekazana informacja mogła wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd i mogła spowodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (108) Przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć, zgodnie z art. 2 pkt 7 upnpr, decyzję konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. W okolicznościach niniejszej sprawy decyzją taką może być w szczególności rezygnacja z dalszego

kwestionowania stanowiska Banku, w tym ze złożenia odwołania, ponownej reklamacji albo dochodzenia roszczeń związanych z transakcją zgłoszoną jako nieautoryzowana.

- (109) Informacja przekazywana konsumentowi może mieć charakter wprowadzający w błąd nie tylko wtedy, gdy jest wprost niezgodna z rzeczywistością, lecz także wtedy, gdy sposób jej sformułowania lub kontekst przekazania może wywołać u przeciętnego konsumenta błędne przekonanie co do zakresu jego praw albo obowiązków Banku. Istotne znaczenie ma zatem nie tylko literalna treść informacji, lecz także jej możliwy wpływ na ocenę przez konsumenta swojej sytuacji prawnej po zgłoszeniu transakcji jako nieautoryzowanej.

Produkt

- (110) Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 upnr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.
- (111) Produktem w niniejszej sprawie są usługi płatnicze w postaci transakcji płatniczych polegających na zainicjowanej przez płatnika lub odbiorcę wpłacie/wypłacie lub transferze środków pieniężnych, w tym zdalnych transakcji płatniczych¹⁴ (art. 2 pkt 29 uup).

Model przeciętnego konsumenta

- (112) Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się modelem przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr jest nim konsument dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych oraz ewentualnej przynależności konsumenta do szczególnej grupy konsumentów.
- (113) Model przeciętnego konsumenta ma charakter normatywny i powinien być ustalany z uwzględnieniem okoliczności konkretnej sprawy. Nie zakłada on ani konsumenta nieuważnego, ani konsumenta posiadającego wiedzę specjalistyczną właściwą profesjonalistom. Przeciętny konsument ma natomiast prawo oczekiwać, że informacje przekazywane mu przez przedsiębiorcę będą rzetelne, jasne, jednoznaczne i niewprowadzające w błąd.
- (114) W niniejszej sprawie przy konstruowaniu modelu przeciętnego konsumenta należy uwzględnić, że zakwestionowane praktyki dotyczą usług płatniczych oraz odpowiedzialności za transakcje zgłaszane jako nieautoryzowane. Jest to obszar regulowany przepisami szczególnymi, posługujący się specjalistyczną siatką pojęciową, obejmującą m.in. pojęcia autoryzacji, uwierzytelnienia, silnego uwierzytelnienia, nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz odpowiedzialności płatnika i dostawcy.
- (115) Przeciętny konsument korzystający z usług płatniczych Banku może być uznany za osobę uważną i ostrożną, jednak nie można od niego wymagać znajomości szczegółowych regulacji dotyczących usług płatniczych ani samodzielnej, specjalistycznej oceny rozkładu praw i obowiązków pomiędzy płatnikiem a dostawcą w przypadku zgłoszenia transakcji jako nieautoryzowanej.

¹⁴ Definicja zawarta w art. 4 pkt 6h *dyrektywy PSD2* „zdalna transakcja płatnicza” oznacza transakcję płatniczą zainicjowaną za pośrednictwem internetu lub urządzenia, które może być wykorzystywane do porozumiewania się na odległość.

- (116) Oceny tej nie zmienia okoliczność, że informacje dotyczące praw i obowiązków stron mogą znajdować się we wzorcach umownych stosowanych przez Bank. Ze względu na ich zakres, stopień skomplikowania, zmienność oraz wzajemne powiązania, przeciętny konsument nie musi być w stanie samodzielnie zweryfikować, czy stanowisko przedstawione przez Bank w odpowiedzi na reklamację odpowiada obowiązującym przepisom prawa.
- (117) Istotne znaczenie ma również profesjonalny charakter działalności Banku. Przeciętny konsument może przypisywać informacjom przekazywanym przez Bank szczególną wiarygodność, zakładając, że pochodzą one od podmiotu profesjonalnego, działającego w sektorze regulowanym i zobowiązanego do stosowania przepisów dotyczących usług płatniczych.
- (118) W konsekwencji przeciętny konsument, otrzymując odpowiedź Banku na zgłoszenie transakcji jako nieautoryzowanej, może przyjąć, że przedstawiona w niej ocena dotycząca autoryzacji transakcji, uwierzytelnienia, odpowiedzialności konsumenta lub obowiązku zwrotu środków jest zgodna z prawem. Informacja taka może zatem wpływać na jego decyzję dotyczącą dalszego dochodzenia roszczeń, złożenia odwołania, ponownej reklamacji albo rezygnacji z kwestionowania stanowiska Banku.
- (119) Praktyki określone w pkt I.3, I.4 i I.5 sentencji decyzji mogą dotyczyć wszystkich konsumentów korzystających z usług płatniczych Banku. Z tego względu model przeciętnego konsumenta należy konstruować bez odwoływania się do szczególnej grupy konsumentów w rozumieniu art. 2 pkt 8 upnpr.

- (120) W toku postępowania ustalono, że Bank, udzielając odpowiedzi na zgłoszenia dotyczące transakcji wskazywanych przez konsumentów jako nieautoryzowane, w uzasadnieniu swojego stanowiska wskazywał, że kwestionowana transakcja została prawidłowo autoryzowana, a w związku z tym Bank miał obowiązek jej rozliczenia na rachunku konsumenta, przykładowo:

- (121) Następnie Bank wskazywał, w jaki sposób doszło do uwierzytelnienia użytkownika, oraz podnosił, że realizacja transakcji nastąpiła na skutek działań konsumenta, takich jak udostępnienie danych karty, telefonu lub kodu autoryzacyjnego SMS. Z treści analizowanych odpowiedzi na reklamacje wynikało, że Bank wywodził autoryzację transakcji przede wszystkim z prawidłowego przebiegu uwierzytelnienia, tj. z ustalenia, że instrument płatniczy został użyty z wykorzystaniem indywidualnych danych uwierzytelniających. Jednocześnie Bank sugerował konsumentom, że wykazanie prawidłowego uwierzytelnienia użytkownika było wystarczające do przyjęcia, że transakcja została autoryzowana, a w konsekwencji wyłączało obowiązek zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, przykładowo:

¹⁵ Odpowiedź na reklamację, nr pisma: [XXXX], nr reklamacji: [XXXX].

XX
XX

XX
XX
XX
XX
XXJ¹⁶”.

- (122) Na gruncie uup istotne jest odróżnienie uwierzytelnienia od autoryzacji. Zgodnie z art. 2 pkt 33b uup, uwierzytelnianie to procedura umożliwiająca dostawcy usług płatniczych weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.
- (123) Zgodnie natomiast z art. 40 ust. 1 uup transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Oznacza to, że dla uznania transakcji za autoryzowaną konieczne jest ustalenie, że płatnik wyraził zgodę na wykonanie konkretnej transakcji płatniczej albo kilku kolejnych transakcji płatniczych. Sam fakt prawidłowego użycia instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających nie jest zatem wystarczający do wykazania autoryzacji transakcji, jeżeli konsument kwestionował wyrażenie zgody na jej wykonanie.
- (124) W kwestii autoryzacji transakcji płatniczej dyrektywa PSD2 akcentuje zatem przede wszystkim wolę płatnika do dokonania transakcji, a dopiero w dalszej kolejności sposób udzielenia tej zgody, w tym czynności techniczne związane z uwierzytelnieniem. Aby transakcja mogła zostać uznana za autoryzowaną, płatnik musi wyrazić wolę jej dokonania. Prawidłowe użycie instrumentu płatniczego, poprzez posłużenie się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi może stanowić element sposobu udzielenia zgody przewidzianego w umowie, jednak samo w sobie nie jest wystarczające do wykazania, że zgoda została faktycznie wyrażona przez konsumenta.
- (125) W świetle powyższego należało uznać, że Bank, odpowiadając na reklamacje konsumentów dotyczące transakcji wskazywanych jako nieautoryzowane, utożsamiał prawidłowe użycie instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających z autoryzacją transakcji. Tymczasem prawidłowe uwierzytelnienie użytkownika stanowi jedynie element techniczny procesu realizacji transakcji i nie przesądza samoistnie o tym, że konsument wyraził zgodę na wykonanie konkretnej transakcji płatniczej.
- (126) Ponadto, w przypadku zakwestionowania przez konsumenta autoryzacji transakcji płatniczej, to na Banku - zgodnie z art. 45 ust. 1 uup - spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja została autoryzowana. Tymczasem z analizowanych odpowiedzi kierowanych do konsumentów wynikało, że Bank nie uwzględniał w wystarczającym zakresie twierdzeń konsumentów, iż nie wyrazili oni zgody na wykonanie danych transakcji ani ich nie akceptowali.
- (127) Bank koncentrował swoje ustalenia przede wszystkim na weryfikacji prawidłowości przebiegu procesu uwierzytelnienia. Również informacje przekazywane konsumentom w odpowiedziach na reklamacje lub zgłoszenia dotyczące transakcji wskazywanych jako nieautoryzowane odnosiły się zasadniczo do prawidłowego użycia instrumentu płatniczego

¹⁶ Tamże.

oraz indywidualnych danych uwierzytelniających. W ocenie Prezesa Urzędu Bank nie uwzględnił przy tym w sposób należyty okoliczności, że konsument kwestionował wyrażenie zgody na wykonanie danej transakcji płatniczej.

- (128) Zgromadzony materiał dowodowy uprawdopodobnia, że taki sposób formułowania odpowiedzi na reklamacje wprowadzał konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, że prawidłowe użycie instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających jest równoznaczne z autoryzacją transakcji i samo w sobie wyłącza obowiązek zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana. Informacje te wprowadzały konsumentów w błąd zarówno co do obowiązków Banku wynikających z art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych, jak i co do rozkładu ciężaru udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana. Tego rodzaju praktyka była zdolna do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, w szczególności w zakresie decyzji dotyczącej dalszego dochodzenia roszczeń wobec Banku, w tym złożenia odwołania, ponownej reklamacji albo skierowania sprawy na drogę sądową.

Ad I.4 sentencji Decyzji

- (129) Zarzut określony w pkt I.4 sentencji Decyzji dotyczy przekazywania konsumentom, w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych, informacji o prawidłowym uwierzytelnieniu transakcji oraz o braku odpowiedzialności Banku za jej dokonanie z uwagi na naruszenie przez konsumenta warunków umowy łączącej go z Bankiem.
- (130) Zgromadzony materiał dowodowy wskazuje, że Bank, uzasadniając odmowę zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, powoływał się w pierwszej kolejności na prawidłowe użycie instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających oraz brak nieprawidłowości po stronie Banku w zakresie realizacji i rozliczenia transakcji. Przykładowo Bank wskazywał: „[XXX
XX
XX
XX]”¹⁷.
- (131) Następnie Bank odwoływał się do postanowień regulaminów określających obowiązki posiadacza lub użytkownika instrumentu płatniczego, w tym obowiązek ochrony karty, danych karty, telefonu, kodów autoryzacyjnych lub innych danych uwierzytelniających. W tym kontekście Bank wskazywał konsumentowi, że do transakcji doszło wskutek udostępnienia danych lub niedochowania obowiązków wynikających z umowy, a w konsekwencji Bank nie ponosi odpowiedzialności za zgłoszoną transakcję.
- (132) Przykładowo Bank informował: „[XX
XX
XX
XX
XX
XX]¹⁸".
- (133) Taki sposób komunikacji co najmniej mógł wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie do obowiązków Banku wynikających z art. 46 ust. 1 uup, w tym także co do rozkładu ciężaru

¹⁷ Odpowiedź na reklamacje, nr pisma: [XXXX], nr reklamacji: [XXXX].

18 Tamže.

dowodu w zakresie, w jakim to Bank powinien wykazać (a nie domniemywać), że konsument doprowadził do kwestionowanej transakcji w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 uup.

- (134) Stosowany przez Bank mechanizm opierał się na założeniu, że z faktu prawidłowego uwierzytelnienia transakcji oraz z odwołania się do postanowień regulaminu określających obowiązki użytkownika instrumentu płatniczego można wywieść, że konsument naruszył te obowiązki w sposób uzasadniający odmowę zwrotu środków. Tymczasem samo prawidłowe uwierzytelnienie transakcji, brak stwierdzonych nieprawidłowości technicznych po stronie Banku oraz wskazanie postanowień regulaminu, które zdaniem Banku zostały naruszone, nie są wystarczające do wykazania przesłanek odpowiedzialności konsumenta przewidzianych w ustawie o usługach płatniczych.
- (135) Praktyka Banku polegała bowiem na sugerowaniu, że skoro doszło do prawidłowego uwierzytelnienia transakcji, a jednocześnie, zdaniem Banku, konsument naruszył określone postanowienia regulaminu, to Bank nie ponosi odpowiedzialności za transakcję zgłoszoną jako nieautoryzowana. Takie przedstawienie sprawy mogło prowadzić konsumentów do przekonania, że samo stwierdzenie prawidłowego przebiegu procesu uwierzytelnienia oraz naruszenia obowiązków umownych wystarcza do wyłączenia obowiązku Banku wynikającego z art. 46 ust. 1 uup, niezależnie od pozostałych okoliczności faktycznych danej sprawy.
- (136) Tymczasem odpowiedzialność konsumenta za transakcję zgłoszoną jako nieautoryzowana nie może być domniemana wyłącznie na podstawie prawidłowego uwierzytelnienia transakcji albo użycia indywidualnych danych uwierzytelniających. Bank powinien wykazać konkretne okoliczności pozwalające na przypisanie konsumentowi odpowiedzialności, w szczególności że konsument doprowadził do zakwestionowanej transakcji umyślnie albo wskutek umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 42 uup.
- (137) Podobnie samo wskazanie postanowień regulaminu, które zdaniem Banku zostały naruszone, nie jest równoznaczne z wykazaniem ustawowych przesłanek odpowiedzialności konsumenta. Dla odmowy zwrotu środków, konieczne jest wykazanie ustawowego stopnia zawinienia konsumenta oraz związku między określonym zachowaniem konsumenta a dokonaniem zakwestionowanej transakcji.
- (138) Taki sposób komunikacji mógł zniekształcać obraz obowiązków Banku wynikających z art. 46 ust. 1 uup oraz rozkładu ciężaru dowodu. Mógł bowiem sugerować, że prawidłowe uwierzytelnienie transakcji przez użytkownika oraz naruszenie wskazanych przez Bank postanowień regulaminu wystarczają do stwierdzenia braku odpowiedzialności Banku za transakcję zgłoszoną jako nieautoryzowana, niezależnie od pozostałych okoliczności faktycznych danej sprawy. Tymczasem okoliczności te nie przesądzają same przez się o odpowiedzialności konsumenta. Bank, chcąc odmówić zwrotu środków z powołaniem się na odpowiedzialność konsumenta, powinien wykazać, że konsument doprowadził do zakwestionowanej transakcji wskutek umyślnego albo rażąco niedbalczego naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 42 uup.
- (139) Wprowadzający w błąd charakter miały również informacje, z których wynikało, że Bank nie ponosił odpowiedzialności za zgłoszoną transakcję i nie był zobowiązany do zwrotu środków wyłącznie dlatego, że transakcja została prawidłowo uwierzytelniona albo że konsument miał naruszyć postanowienia regulaminów. Tak sformułowane komunikaty pomijały

ustawowe przesłanki odpowiedzialności płatnika oraz obowiązek Banku wykazania okoliczności uzasadniających odmowę zwrotu.

- (140) Mając na uwadze powyższe rozważania, przyjąć należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki opisanej w pkt I.4 sentencji Decyzji.

Ad I.5 sentencji Decyzji

- (141) Zarzut określony w pkt I.5 sentencji decyzji dotyczy przekazywania konsumentom, w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące transakcji zgłaszanych jako nieautoryzowane, informacji o braku możliwości uznania za nieautoryzowane transakcji kartowych zgłoszonych po upływie 120 dni od daty dokonania transakcji oraz o braku możliwości reklamowania więcej niż 15 transakcji.
- (142) Zgromadzony materiał dowodowy wskazuje, że Bank, odnosząc się do zgłoszeń konsumentów, powoływał się na ograniczenia wynikające z procedur właściwych dla transakcji kartowych, w szczególności procedury chargeback. Bank informował konsumentów, że nie może uznać zgłoszenia, jeżeli zostało ono dokonane po upływie 120 dni od daty transakcji albo jeżeli obejmuje więcej niż 15 transakcji.
- (143) Przykładowo Bank informował: „[XX
XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX].”
- (144) Tymczasem obowiązki dostawcy płatnika w przypadku zgłoszenia transakcji jako nieautoryzowanej zostały określone w ustawie o usługach płatniczych. Z art. 46 ust. 1 uup wynika obowiązek niezwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo przywrócenia rachunku płatniczego do stanu sprzed obciążenia. Ograniczenie czasowe wynika natomiast z art. 44 ust. 2 uup, zgodnie z którym roszczenia użytkownika wobec dostawcy wygasają, jeżeli użytkownik nie powiadomi dostawcy o nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Ustawa nie przewiduje 120-dniowego terminu na zgłoszenie transakcji jako nieautoryzowanej ani limitu liczby transakcji, których może dotyczyć zgłoszenie konsumenta.
- (145) Procedura chargeback może mieć znaczenie dla rozliczeń pomiędzy uczestnikami systemu kartowego, w szczególności pomiędzy wydawcą karty a podmiotem obsługującym akceptanta. Nie stanowi ona jednak źródła ograniczeń praw konsumenta wynikających z uup. Ograniczenia wynikające z zasad organizacji kartowych lub procedur międzybankowych nie mogą modyfikować ustawowego terminu przewidzianego w art. 44 ust. 2 uup ani obowiązków dostawcy wynikających z art. 46 ust. 1 uup.
- (146) Przekazywanie konsumentom informacji o braku możliwości uznania transakcji za nieautoryzowaną z uwagi na upływ 120 dni od daty transakcji albo z uwagi na przekroczenie limitu 15 transakcji mogło wywoływać u przeciętnego konsumenta błędne przekonanie co do zakresu przysługujących mu uprawnień oraz obowiązków Banku. Konsument mógł uznać, że po upływie terminu wskazanego przez Bank albo po przekroczeniu wskazanej liczby transakcji nie przysługuje mu już uprawnienie do skutecznego zgłoszenia transakcji jako nieautoryzowanej, mimo że ograniczenia takie nie wynikają z uup.
- (147) Informacje te mogły również wpływać na decyzje konsumentów dotyczące wykonywania uprawnień związanych z usługą płatniczą. Przeciętny konsument, otrzymując informację o przekroczeniu terminu 120 dni albo limitu 15 transakcji, mógł zrezygnować z dalszego

kwestionowania stanowiska Banku, złożenia odwołania, ponownej reklamacji albo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

- (148) Mając na uwadze powyższe rozważania, przyjąć należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyki opisanej w pkt I.5 sentencji Decyzji.

Uprawdopodobnienie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

- (149) Ustawa okik nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 okik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą i działania, i zaniechania.
- (150) Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy¹⁹. Należy zatem przyjąć, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach²⁰. Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów „*jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.
- (151) Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod pojęciem naruszenia zbiorowego interesu konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym). Przejawem naruszenia interesów pozaekonomicznych może być m.in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy niewprowadzającej w błąd informacji. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 15 lutego 2017 r.²¹: „*Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.*”

¹⁹ M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

²⁰ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

²¹ Sygn. akt VI ACa 1918/15.

- (152) Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.
- (153) W niniejszej sprawie wszystkie kwestionowane działania mogły ujawnić się w odniesieniu do konsumentów, którzy skierowali do Banku zgłoszenie transakcji płatniczej jako nieautoryzowanej. Mimo że działania przedsiębiorcy dotyczyły osób pozostających w relacji prawnej z Bankiem, to jednak należy przyjąć, że każdy konsument, który mógłby stać się kontrahentem przedsiębiorcy mógłby spotkać się z analogicznym traktowaniem. Z tego względu działania przedsiębiorcy należy uznać za skierowane do szerokiego kręgu konsumentów wywołujące negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.
- (154) W zakresie praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji Decyzji godzenie w zbiorowe interesy konsumentów polega na naruszeniu zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Naruszenie interesu ekonomicznego wynika z tego, że w przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej konsument powinien, co do zasady, niezwłocznie odzyskać utracone środki albo mieć przywrócony rachunek do stanu sprzed dokonania transakcji. Jeżeli Bank nie dokonuje takiego zwrotu mimo braku ustawowych podstaw odmowy, to ciężar finansowy transakcji zostaje przerzucony na konsumenta. Konsument zostaje wówczas pozbawiony możliwości korzystania z własnych środków pieniężnych, co może prowadzić do realnego uszczerbku majątkowego, w tym utraty płynności finansowej, trudności w regulowaniu bieżących zobowiązań oraz konieczności podejmowania dodatkowych działań w celu odzyskania środków. Naruszenie interesu pozaekonomicznego polega natomiast na pozbawieniu konsumenta poczucia bezpieczeństwa prawnego i organizacyjnego przy korzystaniu z usług płatniczych. Konsument, powierzając Bankowi środki pieniężne i korzystając z rachunku płatniczego, ma prawo oczekiwać, że w razie zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji Bank zastosuje ustawową procedurę ochronną, a odmowa zwrotu nastąpi wyłącznie w przypadkach przewidzianych prawem. Praktyka ta może zatem wywoływać u konsumentów niepewność co do skuteczności przysługujących im praw i zniechęcać ich do korzystania z ochrony przewidzianej w ustawie.
- (155) W odniesieniu do zarzutu wskazanego w pkt I.2 sentencji Decyzji naruszenie interesu ekonomicznego konsumentów wynika z przyjętej przez Bank możliwości cofnięcia zwrotu dokonanego w terminie D+1 oraz ponownego obciążenia rachunku konsumenta kwotą transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana. W takim przypadku zwrot środków nie stanowi trwałego przywrócenia stanu rachunku, lecz pozostaje zależny od późniejszej, jednostronnej oceny Banku dokonanej w postępowaniu reklamacyjnym. Cofnięcie zwrotu prowadzi do ponownego pomniejszenia salda rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego albo obciążenia rachunku karty kredytowej, a tym samym przerzuca na konsumenta finansowe skutki zakwestionowanej transakcji. Konsument traci możliwość swobodnego dysponowania środkami albo zostaje obciążony zadłużeniem, mimo że samo negatywne rozpatrzenie reklamacji przez Bank nie przesądza o wykazaniu ustawowych przesłanek jego odpowiedzialności. Praktyka ta narusza również pozaekonomiczny interes konsumentów, ponieważ wywołuje stan niepewności co do trwałości i skuteczności ochrony przewidzianej w art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych. Konsument, któremu zwrócono kwotę transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana, ma prawo oczekiwać, że przywrócenie środków nastąpiło w wykonaniu ustawowego obowiązku Banku, a nie jako świadczenie tymczasowe, podlegające jednostronnemu cofnięciu po zakończeniu postępowania reklamacyjnego. Traktowanie takiego zwrotu jako warunkowego podważa pewność konsumenta co do skuteczności ochrony przewidzianej w ustawie oraz może osłabiać jego zaufanie do prawidłowości działań Banku jako profesjonalnego dostawcy usług płatniczych.

Zmiana procedury stosowanej przez Bank od 1 stycznia 2025 r. nie doprowadziła do usunięcia wskazanych skutków. Stosowana po zmianie procedury instytucja tzw. roszczenia zwrotnego przewiduje bowiem, że w przypadku uznania reklamacji za niezasadną Bank wzywa konsumenta do zwrotu wypłaconej kwoty, a po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu może samodzielnie pobrać środki z jego rachunku. Mechanizm ten wywołuje zatem skutek analogiczny do wcześniej stosowanego zwrotu warunkowego, ponieważ środki zwrócone konsumentowi w terminie D+1 nadal mogą zostać następnie jednostronnie pobrane przez Bank. Tym samym, pomimo zmiany sposobu postępowania, interesy ekonomiczne i pozaekonomiczne konsumentów nadal są naruszane.

- (156) W odniesieniu do zarzutów wskazanych w pkt I.3-I.5 sentencji Decyzji godzenie w zbiorowe interesy konsumentów wynika z treści informacji przekazywanych konsumentom przez Bank w odpowiedziach na zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Zakwestionowane w ww. zarzutach działania Banku mogą prowadzić konsumentów do błędnej oceny zakresu przysługujących im uprawnień oraz obowiązków Banku wynikających z uup. W konsekwencji stosowania zakwestionowanych praktyk konsumenci mogli uznać odmowę zwrotu środków za zasadną, ograniczyć zakres zgłaszanych transakcji albo zrezygnować z dalszego dochodzenia roszczeń. Praktyki te godzą zatem w ekonomiczne interesy konsumentów, ponieważ mogą skutkować pozostawieniem po ich stronie ciężaru finansowego nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Naruszają również pozaekonomiczny interes konsumentów w uzyskaniu informacji prawdziwych, rzetelnych i przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd, zgodnie ze standardem wynikającym z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W przypadku zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych konsument powinien otrzymywać od Banku informacje, które nie zniekształcają zakresu jego uprawnień ani obowiązków Banku wynikających z ustawy o usługach płatniczych. Przekaz sugerujący istnienie podstaw odmowy zwrotu środków, które nie wynikają z ustawy, może prowadzić konsumenta do błędnej oceny jego sytuacji prawnej i rezygnacji z dochodzenia przysługującej mu ochrony.
- (157) Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy za uprawdopodobnione stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1 - I.5 sentencji Decyzji.

Złożenie zobowiązania przez Przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

- (158) Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy okik na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu Przedsiębiorca zmodyfikował i doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji.
- (159) Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.
- (160) Przedstawione przez Bank zobowiązanie pozostaje w bezpośrednim związku z praktykami uprawdopodobnionymi w niniejszym postępowaniu. Obejmuje ono zarówno działania zmierzające do zaniechania zakwestionowanych praktyk na przyszłość, jak i działania

służące usunięciu ich trwających skutków wobec konsumentów, których zgłoszenia dotyczące transakcji nieautoryzowanych zostały uprzednio rozpatrzone negatywnie.

- (161) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.1 sentencji Decyzji, polegającej na niedokonywaniu zwrotu kwoty transakcji zgłoszonej jako nieautoryzowana w trybie i terminie wynikającym z art. 46 ust. 1 uup, istotne znaczenie mają postanowienia zobowiązania przewidujące zmianę sposobu kwalifikowania zgłoszeń konsumentów oraz zasady dokonywania zwrotu. Bank zobowiązał się traktować jako zgłoszenia dotyczące transakcji nieautoryzowanych wszystkie zgłoszenia, z których wynika, że konsument kwestionuje dokonanie autoryzacji określonej transakcji. Ponadto Bank zobowiązał się do dokonania zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie określonym w przepisach prawa, jeżeli nie ustali w tym terminie okoliczności wskazujących na autoryzację transakcji przez konsumenta, celowe działanie konsumenta, rażące niedbalstwo konsumenta albo próbę oszustwa z jego strony. Rozwiązanie to odpowiada istocie zarzutu, ponieważ zmierza do zapewnienia wykonywania przez Bank obowiązku zwrotu w ustawowym terminie oraz ogranicza możliwość wstrzymywania zwrotu z przyczyn niewynikających z ustawy.
- (162) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.2 sentencji Decyzji, dotyczącej traktowania zwrotu jako uznania warunkowego i późniejszego cofania tego uznania w związku z negatywną oceną zgłoszenia przez Bank, znaczenie mają te elementy zobowiązania, które rozdzielają obowiązek dokonania zwrotu w terminie wynikającym z art. 46 ust. 1 uup od ewentualnej późniejszej oceny odpowiedzialności konsumenta. Bank zobowiązał się, że w przypadkach, w których w ustawowym terminie nie ustali podstaw do odmowy zwrotu, dokona zwrotu kwoty transakcji, a dopiero następnie, po dokonaniu dalszych ustaleń, będzie mógł skierować do konsumenta odpowiednio uzasadnioną komunikację. W zobowiązaniu przewidziano również, że w przypadku późniejszego negatywnego rozpatrzenia zgłoszenia Bank może wezwać konsumenta do zwrotu uprzednio wypłaconej kwoty albo poinformować o możliwości skierowania odrębnego pisma w tym zakresie. Takie rozwiązanie ogranicza ryzyko jednostronnego traktowania zwrotu z art. 46 ust. 1 uup jako świadczenia wyłącznie tymczasowego, zależnego od wyniku wewnętrznej procedury reklamacyjnej Banku.
- (163) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.3 sentencji Decyzji, polegającej na przekazywaniu konsumentom informacji o poprawnej autoryzacji transakcji ustalonej wyłącznie na podstawie prawidłowego uwierzytelnienia, zasadnicze znaczenie ma zobowiązanie Banku, że ustalenie autoryzacji transakcji nie będzie opierało się wyłącznie na wykazaniu prawidłowego uwierzytelnienia i zarejestrowania prawidłowego użycia instrumentu płatniczego. Bank zobowiązał się, że ustalenie autoryzacji będzie wymagało stwierdzenia, iż konsument samodzielnie autoryzował transakcję, bez ingerencji nieuprawnionych osób trzecich w proces prowadzący do jej wykonania. Zobowiązanie przewiduje także obowiązek przekazywania konsumentom szczegółowego opisu okoliczności faktycznych, które w ocenie Banku wskazują na autoryzację transakcji, oraz odniesienia się do wyjaśnień konsumenta, jeżeli zostały przedstawione. Rozwiązania te odpowiadają zarzutowi, ponieważ eliminują ryzyko utożsamiania autoryzacji z samym uwierzytelnieniem oraz ryzyko wprowadzania konsumentów w błąd co do rozkładu ciężaru dowodu.
- (164) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.4 sentencji Decyzji, dotyczącej przekazywania konsumentom informacji o braku odpowiedzialności Banku z uwagi na naruszenie przez konsumenta warunków umowy, istotne są te elementy zobowiązania, które przewidują konieczność wykazania okoliczności wskazujących na celowe działanie konsumenta albo rażące niedbalstwo konsumenta. Bank zobowiązał się do przekazywania konsumentom

szczegółowego opisu okoliczności ustalonych w sprawie, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zobowiązanie przewiduje również umożliwienie konsumentowi odniesienie się do ustaleń Banku oraz przekazanie informacji o dostępnych sposobach dalszego dochodzenia roszczeń. Tym samym zobowiązanie zmierza do wyeliminowania praktyki polegającej na domniemaniu odpowiedzialności konsumenta wyłącznie na podstawie stwierdzenia naruszenia postanowień regulaminowych albo prawidłowego przebiegu technicznego transakcji.

- (165) W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.5 sentencji Decyzji, polegającej na przekazywaniu konsumentom informacji o braku możliwości uznania transakcji kartowych za nieautoryzowane z uwagi na upływ 120 dni od daty dokonania transakcji albo przekroczenie limitu 15 transakcji, znaczenie ma zobowiązanie Banku do stosowania przy ocenie terminowości zgłoszeń terminu wynikającego z właściwych przepisów prawa, tj. na moment wydania decyzji art. 44 ust. 2 uup.
- (166) Zobowiązanie Banku obejmuje również działania służące usunięciu trwających skutków uprawdopodobnionych praktyk. Bank zobowiązał się do ponownego rozpatrzenia zgłoszeń dotyczących transakcji nieautoryzowanych składanych przez konsumentów w okresie wskazanym w sentencji decyzji, które zostały uprzednio rozpatrzone negatywnie. W odniesieniu do aktualnych klientów Banku ponowne rozpatrzenie zgłoszeń ma nastąpić z inicjatywy Banku, bez konieczności składania przez konsumentów dodatkowego wniosku. W odniesieniu do byłych klientów Bank zobowiązał się do skierowania indywidualnej komunikacji informującej o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia oraz o procedurze jego złożenia.
- (167) Powyższe rozwiązania należy uznać za adekwatne do charakteru uprawdopodobnionych praktyk. Zobowiązanie odnosi się bowiem do wszystkich zasadniczych elementów zakwestionowanego sposobu postępowania Banku: kwalifikowania zgłoszeń konsumentów, terminu i zasad dokonywania zwrotu, oceny autoryzacji transakcji, oceny odpowiedzialności konsumenta, treści komunikacji kierowanej do konsumentów oraz ponownego rozpatrzenia spraw rozstrzygniętych uprzednio negatywnie.
- (168) Zobowiązanie jest również proporcjonalne. Nie ogranicza się do deklaracji zmiany praktyki, lecz przewiduje konkretne procedury postępowania, obowiązki informacyjne wobec konsumentów, mechanizmy ponownego rozpatrzenia wcześniejszych zgłoszeń oraz obowiązki publikacyjne. Jednocześnie zobowiązanie nie pozbawia konsumentów prawa do dochodzenia dalej idących roszczeń na drodze cywilnoprawnej ani nie może być wykorzystywane przez Bank jako podstawa odmowy lub ograniczenia spełnienia roszczenia konsumenta.
- (169) Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał, że zobowiązanie przedstawione przez Bank pozostaje w adekwatnym związku z praktykami uprawdopodobnionymi w niniejszym postępowaniu i zmierza do zakończenia tych praktyk oraz usunięcia ich trwających skutków. W konsekwencji zasadne jest przyjęcie zobowiązania Banku i nałożenie na Bank obowiązku jego wykonania w zakresie i terminach określonych w sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

- (170) Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy okik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.
- (171) Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.
- (172) W ocenie Prezesa Urzędu terminy wskazane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są wystarczające do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania zaproponowany przez Spółkę jest racjonalny, biorąc pod uwagę ilość i formę obowiązków, jakie Bank przyjął do wykonania oraz wykonalny, biorąc pod uwagę możliwości Spółki i fakt jego zadeklarowania jako obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.
- (173) Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenie

- (174) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy okik z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2026 r. poz. 468; dalej: kpc) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.
- (175) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 1228; dalej: ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Opłatę od odwołania należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego Sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów Sądu, na które można dokonywać wpłat.
- (176) Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka osobowa powinna wykazać również, że jej wspólnicy, którzy ponoszą odpowiedzialność za jej zobowiązania, nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
- (177) Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (178) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba

prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załącznik:

Wersja jawna Decyzji nr RWR 3/2026

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów*
Zbigniew Kaczmarek
radca prawny
Delegatura we Wrocławiu

Otrzymuje:

Alior Bank Bank S.A.
ul. Łopuszańska 38D
02-232 Warszawa

[XXXXXXXXXX]