



**Rzecznik  
Finansowy**

www.rf.gov.pl

**dr Bohdan Pretkiel**

---

Warszawa, dnia 3 sierpnia 2023 r.

**Rzecznik Finansowy**  
**ul. Nowogrodzka 47 A**  
**00-695 Warszawa**

Sąd [REDACTED]

w [REDACTED]

[REDACTED]

ul. [REDACTED]

[REDACTED]

**Powódka:**

[REDACTED]

zastępowana przez:

**r.pr.** [REDACTED]

*(adres stron w aktach sprawy)*

**Pozwany:**

[REDACTED]

zastępowany przez:

**adw.** [REDACTED]

*(adres stron w aktach sprawy)*

**Sygnatura akt:** [REDACTED]

**Oświadczenie Rzecznika Finansowego zawierające pogląd istotny dla sprawy:**

---

Rzecznik Finansowy  
Ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl  
www.rf.gov.pl  
f facebook.com/Rzecznik  
Finansowy

☎ Tel. 22 333 73 26  
22 333 73 27  
fax. 22 333 73 29

Zgodnie z art. 28 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 187; zm., dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym), *do Rzecznika stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, 1981 i 2052)*. Z kolei, zgodnie z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, z późn. zm.; dalej: k.p.c.), *Organizacje pozarządowe wymienione w artykułach poprzedzających, które nie uczestniczą w sprawie, mogą przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd wyrażony w uchwale lub w oświadczeniu ich należycie umocowanych organów*.

W dniu [REDAKTOWANE] r. do Rzecznika Finansowego wpłynął wniosek z dnia [REDAKTOWANE] r. [REDAKTOWANE] (dalej: powódka) sporządzony przez profesjonalnego pełnomocnika r.pr. [REDAKTOWANE] z prośbą o przedstawienie sądowi oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierającego pogląd istotny dla sprawy wniesionej z jej powództwa przeciwko [REDAKTOWANE] (dalej: pozwany lub Bank; łącznie dalej: Strony) – kopia wniosku wraz z kopią pełnomocnictwa stanowią załącznik nr 1 do niniejszego pisma.

Mając powyższe na uwadze oraz działając na podstawie art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w zw. z art. 63 k.p.c., niniejszym Rzecznik Finansowy przedstawia sądowi oświadczenie zawierające pogląd istotny dla przedmiotowej sprawy.

#### **Uzasadnienie:**

Za podstawę opracowania niniejszego poglądu przyjęto:

1. wniosek o wydanie istotnego poglądu w sprawie z dnia [REDAKTOWANE] r.;
2. pozew o ustalenie nieistnienia stosunku prawnego wraz z wnioskiem o zabezpieczenie powództwa z dnia [REDAKTOWANE] r. wraz z załącznikami;
3. odpowiedź na pozew z dnia [REDAKTOWANE] r. wraz z załącznikami;
4. pismo przygotowawcze Powódki z dnia [REDAKTOWANE] r.

Powódkę łączy z Pozwanym umowa rachunku bankowego, będąca jednocześnie umową o świadczenie usług płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1 oraz pkt 2 ustawy z dnia [REDAKTION] r. o usługach płatniczych (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 1907<sup>1</sup>, z późn. zm., dalej „UUP”). Klientka w relacji z Pozwanym jest konsumentem. Przedmiot umowy obejmuje zatem swoim zakresem świadczenie usług płatniczych określonych w przepisie art. 3 UUP. Rachunek bankowy klientki, prowadzony przez Pozwanego na jej rzecz, służy m.in. do wykonywania transakcji płatniczych. Oznacza to, że stanowi on rachunek płatniczy w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 25 UUP. Pozwany, jako podmiot prowadzący rachunek płatniczy Klientki, jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 2 ust. 4c UUP. Klientka, jako osoba korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy, jest użytkownikiem usług płatniczych w rozumieniu art. 2 ust. 34 przywołanej ustawy.

Powódka wniosła o ustalenie, że nie jest stroną umowy kredytu w rachunku płatniczym nr [REDAKTION] z dnia [REDAKTION] r. (dalej: umowa kredytu), tj. o ustalenie nieistnienia tejże umowy kredytu. Powódka wskazuje, że przedmiotowa umowa została zawarta w wyniku oszukańczych działań osób trzecich. Z uwagi na fakt, że stan faktyczny zaprezentowany w pismach procesowych stron oraz stanowiska stron są tutaj Sądowi znane, Rzecznik Finansowy przedstawi wyłącznie swoją ocenę sporu.

1. Rzecznik Finansowy pragnie wskazać w pierwszej kolejności, że odnotowuje coraz bardziej znaczącą liczbę skarg klientów, związaną z zawieraniem tzw. umów na klik, czyli zawieraniem stosunków prawnych w postaci umów kredytu konsumenckiego z wykorzystaniem bankowości elektronicznej oraz indywidualnych danych uwierzytelniających (w rozumieniu art. 2 pkt 9d UUP) jako nośników oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej. Klienci wskazują, analogicznie do sytuacji Powódki, że padli najczęściej ofiarą starannie i profesjonalnie przygotowanych ataków oszukańczych, często o charakterze socjotechnicznym, których celem było takie zmanipulowanie danego klienta, aby w jak najszerszym stopniu wykorzystać możliwości, które daje np. bankowość elektroniczna w kontekście kradzieży środków zgromadzonych na rachunkach. Jest to powiązane z materią występowania tzw. nieautoryzowanych transakcji płatniczych, choć samo zawarcie umowy wykracza poza

---

<sup>1</sup> Stan prawny na dzień umowy.

zakres regulacji UUP (o czym będzie mowa w poniższych uwagach). O ile samą kradzież środków z rachunku należy uznać za niezwykle dolegliwą reperkusję dla sytuacji majątkowej danego klienta, o tyle zawieranie dodatkowo umów kredytu, czyli generowanie zadłużenia poprzez oszukańcze działania przestępców, może w wielu przypadkach prowadzić do nieprzewidzianych skutków w odniesieniu do sytuacji życiowej klientów, a także ich rodzin (niemożność spłacania bardzo wysokiego zadłużenia może wręcz rzutować na sytuację majątkową spadkobierców), włącznie z tzw. wykluczeniem finansowym (brak możliwości regulowania rzekomego zadłużenia, niemożność zawierania kolejnych zobowiązań).

2. Rzecznik Finansowy pragnie zwrócić uwagę, że umowy o świadczenie usług płatniczych, w tym przede wszystkim usługę, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1 UUP (przyjmowanie wpłat gotówki i dokonywanie wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku, czyli po prostu prowadzenie rachunku płatniczego), mają z reguły charakter umów adhezyjnych. W kontekście sprawy Powódki fakt ten ma niezwykle istotne znaczenie. Należy bowiem zwrócić uwagę na treść umowy, gdzie strony „uzgodniły” (*cudzysłów RF*) możliwość zawierania, za pośrednictwem urządzeń łączności przewodowej i bezprzewodowej, umów o produkty i usługi Banku, w tym umów. Jak wskazano w odpowiedzi na pozew, w rezultacie przyjęto, że zarówno Bank, jak i Klientka będą składali oświadczenia co do zawarcia umowy pożyczki za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej. W ocenie Rzecznika postanowienia te należy charakteryzować jako postanowienia o charakterze adhezyjnym, nienegocjowanym. Bez ich akceptacji prawdopodobnie nie byłoby możliwe zawarcie umowy o korzystanie z systemu bankowości elektronicznej. Klient zatem nie ma możliwości w rzeczywistości niewyrażenia zgody na możliwość zawierania umów kredytowych on-line z wykorzystaniem bankowości elektronicznej – o ile oczywiście chce z tej bankowości korzystać, jednak wyłącznie do pierwotnych celów, dla jakich była stworzona, czyli dokonywania rozliczeń pieniężnych (transakcji płatniczych). Zawieranie umów (składanie oświadczeń woli o ich zawarciu) nie jest transakcją płatniczą w rozumieniu przepisów UUP i należy to *explicite* podkreślić.

3. Klient zatem nie ma możliwości w praktyce niewyrażenia zgody na uruchomienie możliwości składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, o ile chce taką umowę z bankiem jako dostawcą usług zawrzeć. Treść wzorca umownego nie podlega negocjacom stron. Oznacza to, że w realiach obrotu gospodarczego klient chcący korzystać z usług bankowości elektronicznej w ramach prowadzenia rachunku bankowego (płatniczego) niejako „wyposażony” jest automatycznie przez Bank w umowie o prowadzenie rachunku bankowego (płatniczego) w możliwość wykorzystywania indywidualnych danych uwierzytelniających (służących w ich „standardowej” roli do uwierzytelniania klienta jako użytkownika w kontekście składania zleceń płatniczych oraz autoryzacji transakcji płatniczej) również do celów składania oświadczeń woli w postaci właśnie zawierania umów o kredyty konsumenckie, tzw. kredytów na klik. Podmioty oferujące tego rodzaju funkcjonalność umożliwiają w ten sposób, poprzez zastosowanie odpowiednich algorytmów *scoringowych* (służących np. do analizy jakościowej i ilościowej sytuacji majątkowej danego klienta), niezwykle szybkie uzyskanie środków pochodzących z kredytu na rachunek klienta. Wymaga to zatem „kilku kliknięć”.
4. W ocenie Rzecznika Finansowego obecna sytuacja na rynku usług płatniczych wymaga jednak również od Pozwanego zmiany stosowanych praktyk w tej materii. Skala ataków oszukańczych, zarówno *phishingowych* jak i tzw. *vishingowych*, powoduje konieczność wdrażania przez dostawców usług płatniczych dodatkowych zabezpieczeń klientów. W odniesieniu do sytuacji Powódki, ale i większości klientów, którzy zwracają się do Rzecznika z analogicznymi skargami, wystarczyłoby, aby dostawcy usług płatniczych (przede wszystkim Banki) potwierdzali np. telefonicznie chęć zawarcia umowy o kredyt (wygenerowanej on-line za pomocą bankowości elektronicznej) przez posiadacza rachunku, szczególnie jeśli jest to np. pierwsza tego typu umowa zawarta w opisany sposób. W opinii Rzecznika Finansowego znacząco wyeliminowałyby to sporne sytuacje jak w przedmiotowej sprawie, a tym samym chroniłoby słabszą stronę stosunków prawnych, którymi są konsumenci, przed nadużyciami.
5. Powstaje zatem pytanie, czy Bank, zapewne świadomy znaczącej i rosnącej liczby nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz zawierania za pośrednictwem

bankowości elektronicznej umów kredytowych, które są następnie kwestionowane przez klientów, powziął jakiegokolwiek działania zabezpieczające interesy tychże klientów. W opinii Rzecznika Finansowego analogiczne sprawy do okoliczności niniejszej sprawy Powódki, w których Rzecznik podejmuje działania na podstawie ustawy o Rzeczniku, wskazują na wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia sytuacji, w której Klientka w istocie mogła paść ofiarą oszustów. Wydaje się, że gdyby algorytmy Banku działały poprawnie lub zostałyby skonfigurowane „prokonsumencko”, to powinny one wychwycić nietypowe operacje na rachunku Powódki (jak zawarcie po raz pierwszy umowy kredytu z wykorzystaniem bankowości online), a następnie wykonanie ich powinno zostać wstrzymane do czasu ich potwierdzenia przez Klientkę (zarówno uznanie rachunku klienta, jak i w następstwie tego faktu dalsze transfery). Bank takich czynności w tej sprawie zaniechał, wskazując jej rozwiązanie w postaci złożenia reklamacji. Trudno uznać takie działanie za proklienckie.

6. W ocenie Rzecznika Finansowego należy podkreślić fakt, że oszustwo dokonane na szkodę Powódki, w wyniku którego doszło do bardzo znaczącej ingerencji w jej stan majątkowy (uszczerplenie go, a wręcz wygenerowanie zadłużenia wobec Banku), a więc rzutuje na jej interesy w sferze cywilnoprawnej, w pełni uzasadnia domaganie się ochrony jej interesów. Powódka tym samym, jak należy uznać, dysponuje interesem prawnym do dochodzenia roszczeń z art. 189 k.p.c. w związku z niezawartą przez nią umową pożyczki.
7. Rzecznik Finansowy pragnie przy tym zwrócić uwagę Sądu na błędną ocenę sytuacji prawnej Powódki przez Pozwanego. Powódka wskazuje bowiem, że to osoba trzecia zawarła umowę kredytu wbrew jej woli i wiedzy, wykorzystując do tego indywidualne dane uwierzytelniające właściwe dla tego rachunku. W takiej sytuacji trudno mówić w tej materii o zawarciu przez Powódkę z Pozwanym umowy kredytowej (skoro to nie ona złożyła oświadczenie woli o zawarciu tego stosunku prawnego). W tym sensie zawarcie umowy było „nieautoryzowane”, jednak – jak wskazano – reżim UUP nie znajduje w tej kwestii zastosowania (złożenie oświadczenia woli o zawarciu umowy kredytu przez bankowość elektroniczną nie jest transakcją płatniczą w rozumieniu UUP, co oznacza, że reżim tej ustawy nie znajdzie w tej sprawie zastosowania; ponadto,

w konsekwencji, bankowość elektroniczna nie może zostać zakwalifikowana w takim wypadku jako „instrument płatniczy” w rozumieniu UUP). W tym sensie Pozwany błędnie posługuje się pojęciem „autoryzacji”, bowiem nie ma ona nic wspólnego z autoryzacją, o której mowa w art. 40 ust. 1 UUP, zaś jest to zwykle oświadczenie woli w rozumieniu KC (art. 60). Raz jeszcze wymaga podkreślenia, że w odniesieniu do zawarcia umowy kredytu w ogóle nie może być o transakcji płatniczej w rozumieniu art. 2 pkt 29 UUP. Analogicznie należy ocenić kwestie poruszone przez pełnomocnika Pozwanego Banku w odpowiedzi na pozew. Wywody poczynione w tej materii nie znajdują zatem swojego zastosowania w sprawie Powódki, gdyż podstawą jej roszczeń jest ustalenie nieistnienia stosunku prawnego, a nie zwrot środków z tytułu dokonania na jej rachunku nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Bez znaczenia dla rozstrzygnięcia tej sprawy jest zatem stwierdzenie w odpowiedzi na pozew, zgodnie z którym Powódka ponosi odpowiedzialność z tytułu dokonania nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Kluczowy jest fakt uznania (lub nie), że to nie ona zawarła umowę, lecz zrobili to (złożyli oświadczenie woli i wiedzy) za nią oszuści. Jedynie na marginesie można wspomnieć, że jeśli Sąd dojdzie do takiego przekonania, a transakcje związane z transferem środków przyznanych z kredytu miały miejsce w bardzo zbliżonym czasie do zawarcia umowy i udostępnienia środków na rachunku, to istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że transakcji tych również klientka nie dokonała (co wynika zresztą ze stanu faktycznego).

8. Pozwany stwierdza w odpowiedzi na pozew również m.in., że w jego ocenie nie ulega wątpliwości, że to Powódka zawarła z pozwanym Bankiem umowę pożyczki przy użyciu danych służących do logowania do bankowości elektronicznej i danych do autoryzacji transakcji. Tym samym, jak twierdzi pozwany Bank, doszło do zawarcia umowy w sposób uzgodniony uprzednio przez Strony.
9. Biorąc pod uwagę treść odpowiedzi na pozew, można uznać, że pozwany Bank stawia w nich tezę, iż niezależnie kto dokona autoryzacji danego zlecenia płatniczego w uzgodniony w umowie sposób (np. podanie kodów z SMS) na rachunku jego posiadacza (z wykorzystaniem np. bankowości elektronicznej), Bank *a priori* ma prawo uznać, że uczynił to ten posiadacz. W ocenie Rzecznika Finansowego tego rodzaju interpretacja i tok myślenia stanowi przykład niedopuszczalnej wykładni przepisów

prawa *contra legem* (a konkretnie tzw. sytuacjonizmu interpretacyjnego, problemu opisywanego w ramach metod wykładni prawa), bowiem prowadzi ona w tym wypadku np. do unicestwienia sensu przepisów dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych w UUP. Skoro bowiem za każdym razem, gdy użyte zostały indywidualne dane uwierzytelniające oraz kody autoryzujące powiązane z rachunkiem danego posiadacza i uzgodnione w umowie, należałoby przyjmować w sposób rzekomo zobiektywizowany (jak uznaje pozwany Bank), a tak naprawdę automatyczny, że to w istocie ten posiadacz użył tych danych, to za zupełnie zbędne należałoby uznać przepisy dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych w UUP. Mimo zatem, że w tej sprawie przepisy te nie znajdują stricte swojego zastosowania, to należy użyć ich jako przykładu dla ukazania błędnej argumentacji po stronie pozwanego Banku w kontekście braku konieczności czy możliwości badania, kto w istocie w sprawie Powódki złożył oświadczenie woli (czyli dokonał swego rodzaju „autoryzacji” umowy, jednak nie rozumieniu przepisów UUP) o zawarciu spornej umowy kredytu konsumenckiego. Ustalenie zatem, kto faktycznie zawarł przedmiotową umowę, tj. Powódka czy oszust, stanowi *clue* sporu, jego oś. Kluczowe jest bowiem ustalenie, kto ostatecznie złożył oświadczenie woli o zawarciu umowy kredytu.

10. Podkreślić należy, iż w stanie faktycznym zbliżonym do przedmiotowej sprawy Sąd Rejonowy w Goleniowie (sygn. akt I C 288/22, niepubl.) uznał, że *„uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności sąd nabrał przekonania, że powód jest osobą pokrzywdzoną oszustwem i to nie on zawarł z pozwanym Bankiem sporną umowę pożyczki. Wszelkie dyspozycje złożone za pośrednictwem bankowości elektronicznej powoda, które doprowadziły do uruchomienia na jego rachunku bankowym pożyczki, zostały dokonane bez jego wiedzy i wbrew jego woli przez nieznanne osoby trzecie, które uzyskały dostęp do jego usługi (...) wskutek wyłudzenia od niego danych niezbędnych do zalogowania się w niej. Z ustaleń poczynionych w sprawie wynika, iż 13 kwietnia 2022 r. powód samodzielnie zalogował się do bankowości elektronicznej dopiero po rozmowie z pracownikiem infolinii Banku, po której znalazł w telefonie SMS-y z hasłami i potwierdzeniem zawarcia umowy pożyczki. Wcześniej tego dnia powód samodzielnie nie logował się do usługi (...) i nie składał za jej pośrednictwem dyspozycji uruchomienia spornej pożyczki.*



*Faktem jest, że pozwany Bank mógł sądzić, że wniosek o udzielenie przedmiotowej pożyczki składa i następnie akceptuje sam powód, bo posłużono się jego poufnymi danymi, które powinny być znane wyłącznie powodowi i które to dane powód powinien był chronić. Sam ten fakt nie mógł jednak oznaczać zawarcia przez powoda z pozwanym spornej umowy. Należy wskazać, że umowa rachunku bankowego zawarta między stronami oraz regulamin rachunków bankowych określały tylko sposób (tryb) składania oświadczeń woli za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Nie mogły one jednak sprawić, że ktoś, kto nie miał zamiaru złożenia oświadczenia woli i kto fizycznie nie realizował tego umownego trybu składania oświadczenia woli, stanie się osobą, która takie oświadczenie woli złożyła. W sprawie nie ma wątpliwości, że Bank został wprowadzony w błąd przez osobę trzecią, która jedynie podszyła się pod powoda. Z punktu widzenia systemów bezpieczeństwa pozwanego Banku operacje w bankowości elektronicznej powoda były poprawne, nie odnotowano żadnego błędu. Brak podstaw do przyjęcia, aby dokonano ataku hackerskiego. Przyczyną zaistniałej sytuacji był błąd ludzki polegający na tym, że powód nie rozpoznał próby oszustwa i w sposób niezamierzony udostępnił osobie nieuprawnionej swój numer klienta, hasło, numer PESEL, dane z karty płatniczej z numerem CCV”.*

Rzecznik Finansowy, po przanalizowaniu stanowiska stron, wskazuje, że w jego ocenie istnieje wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia okoliczności faktycznych, wskazywanych przez Powódkę w powództwie. Rzecznik przychyliła się zatem do stanowiska, zgodnie z którym trudno przyjąć, aby przedmiotowa umowa kredytu, zawarta w tzw. trybie „na klik”, została zawarta de facto przez Klientkę.

Przedstawiając powyższe stanowisko, Rzecznik Finansowy wyraża nadzieję, że okaże się ono pomocne dla wydania rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie. Jednocześnie z uwagi na prowadzone przez nas analizy orzecznictwa, zwracam się z uprzejmą prośbą o poinformowanie Rzecznika Finansowego o wynikach postępowania sądowego, przesyłając kopię orzeczenia sądu.

### **Załączniki:**

1. kopia wniosku o wydanie istotnego poglądu w sprawie wraz z kopią pełnomocnictwa;
2. kopia pełnomocnictwa upoważniającego do składania oświadczeń zawierających pogląd istotny dla sprawy w imieniu Rzecznika Finansowego;
3. dwa odpisy oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierające pogląd istotny dla sprawy.