



**Analiza dotycząca zakończonych
spraw sądowych z udziałem
Rzecznika Finansowego
w sprawach nieautoryzowanych
transakcji płatniczych
oraz kredytów „na klik”**



Warszawa 2026



1. Wprowadzenie i cel opracowania

W ostatnich latach Rzecznik Finansowy odnotowuje znaczący wzrost liczby spraw związanych z atakami oszukańczymi skierowanymi przeciwko klientom instytucji finansowych. Zjawisko to obejmuje w szczególności dwa rodzaje zdarzeń:

- nieautoryzowane transakcje płatnicze, tj. takie, na które klient nie wyraził zgody oraz
- kredyty „na klik”.

Pod pojęciem kredytów „na klik” rozumie się szybkie kredyty konsumenckie zawierane na odległość z wykorzystaniem bankowości elektronicznej oraz indywidualnych danych uwierzytelniających jako nośników oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej.

Dynamiczny rozwój bankowości elektronicznej oraz rosnąca dostępność usług finansowych świadczonych na odległość w istotny sposób zwiększają komfort korzystania z produktów i usług bankowych. Nie można jednak pominąć faktu, że cyfryzacja usług finansowych sprzyja również powstawaniu nowych form przestępczości. Obserwujemy wyraźny wzrost liczby oszustw wykorzystujących zaawansowane techniki socjotechniczne. Mechanizmy te polegają przede wszystkim na podszywaniu się pod pracowników banków, przedstawicieli instytucji publicznych, operatorów płatności lub innych podmiotów cieszących się społecznym zaufaniem, a następnie wywoływaniu u klientów poczucia zagrożenia bądź presji czasowej w celu nakłonienia ich do podjęcia określonych działań.

Coraz częściej identyfikowane są również schematy oszustw polegające na podszywaniu się pod doradców inwestycyjnych lub przedstawicieli firm inwestycyjnych. Sprawcy



wykorzystując profesjonalnie przygotowane materiały marketingowe, fałszywe platformy inwestycyjne oraz manipulację informacyjną, oferują rzekomo atrakcyjne możliwości lokowania pieniędzy, mające zapewnić ponadprzeciętne i szybkie zyski.

Istotną kategorię stanowią także oszustwa związane z popularnymi platformami handlowymi i ogłoszeniowymi. Przestępcy wykorzystują w tym celu m.in. serwisy sprzedażowe i aplikacje umożliwiające zawieranie transakcji pomiędzy użytkownikami, tworząc fałszywe strony płatności lub przysyłając linki, które mają rzekomo służyć do potwierdzenia odbioru środków bądź sfinalizowania transakcji. W wyniku wprowadzenia użytkowników w błąd dochodzi do ujawnienia danych logowania do bankowości elektronicznej, danych kart płatniczych lub kodów autoryzacyjnych.

Coraz większa skala tego zjawiska powoduje, że rośnie liczba sporów między instytucjami finansowymi a ich klientami. Spory te dotyczą przede wszystkim odpowiedzialności za skutki nieautoryzowanych transakcji oraz oceny ważności umów kredytowych zawartych przy wykorzystaniu bankowości elektronicznej bez rzeczywistej woli klienta.

W przypadku nieautoryzowanych transakcji, zgodnie z ustawą o usługach płatniczych i sformułowaną tam zasadą D+1, bank ma obowiązek niezwłocznie (nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym stwierdzono lub zgłoszono nieautoryzowaną transakcję) zwrócić klientowi utracone środki. Wstrzymanie zwrotu jest możliwe tylko w przypadku, gdy bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym pisemnie organy powołane do ścigania przestępstw. Taką wykładnię przepisów od wielu lat konsekwentnie prezentuje Rzecznik Finansowy. Jej prawidłowość została dodatkowo potwierdzona w marcu 2026 r. przez Rzecznika Generalnego TSUE w opinii do sprawy C/70-25 (Tukowiecka).



Z praktyki Rzecznika Finansowego wynika jednak, że dostawcy usług płatniczych często odrzucają reklamację dotyczącą zwrotu utraconych środków, argumentując to rzekomym rażącym niedbalstwem klientów albo zwracają środki, ale następnie dochodzą od klienta ich zwrotu, powołując się na tę samą przesłankę. Analiza spraw prowadzonych przez Rzecznika Finansowego wskazuje natomiast, że osoby poszkodowane najczęściej padają ofiarą starannie przygotowanej manipulacji z użyciem różnych metod socjotechnicznych, których celem jest wywołanie błędnego przekonania co do tożsamości odbiorcy płatności bądź celu wykonywanej transakcji. W ocenie Rzecznika Finansowego okoliczności te co do zasady nie uzasadniają przypisania klientom rażącego niedbalstwa wyłączającego odpowiedzialność dostawcy usług płatniczych.

Rzecznik Finansowy wspiera klientów w dochodzeniu zwrotu utraconych środków oraz wykazaniu, że umowa kredytowa zawarta w wyniku oszustwa nie została skutecznie zawarta. Po wyczerpaniu ścieżki reklamacyjnej klient może zwrócić się do Rzecznika z wnioskiem o podjęcie postępowania interwencyjnego wobec banku lub innego dostawcy usług płatniczych. Jeżeli interwencja nie prowadzi do zmiany stanowiska instytucji finansowej, Rzecznik Finansowy może wykorzystać przysługujące mu uprawnienia procesowe i wesprzeć klienta również na etapie postępowania sądowego.

Decyzje o skorzystaniu z uprawnień procesowych są jednak podejmowane wyjątkowo, w szczególności w sprawach, w których sytuacja finansowa klienta uniemożliwia skorzystanie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika. Rzecznik Finansowy wybiera przy tym sprawy o szczególnym znaczeniu, których rozstrzygnięcie może mieć charakter precedensowy dla praktyki rynku finansowego oraz przyczynić się do ujednolicenia orzecznictwa w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.



W takich sprawach Rzecznik Finansowy w szczególności:

- I. przystępuje do toczących się postępowań sądowych po stronie klienta podmiotu rynku finansowego;
- II. wytacza powództwa na rzecz klientów podmiotu rynku finansowego;
- III. przedstawia sądom istotne poglądy w sprawie.

Niniejsze opracowanie obejmuje analizę wyłącznie prawomocnych orzeczeń sądowych wydanych w latach 2023–2025 w sprawach, w których Rzecznik Finansowy wykonywał wskazane uprawnienia procesowe. Analiza nie uwzględnia postępowań pozostających w toku ani spraw zakończonych nieprawomocnymi orzeczeniami. Choć liczba takich spraw jest ograniczona, mają one szczególne znaczenie dla kształtowania praktyki stosowania prawa oraz standardów ochrony klientów rynku finansowego. Analiza zapadłych rozstrzygnięć pokazuje kierunek kształtującego się orzecznictwa oraz pozwala ocenić skuteczność argumentacji prezentowanej przez Rzecznika Finansowego w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.



Analiza przedstawia:

- ostateczne rozstrzygnięcia zapadłe w sprawach, w których Rzecznik Finansowy przystąpił do postępowania sądowego lub wytoczył powództwo na rzecz klienta;
- najważniejsze tezy wynikające z uzasadnień wyroków;
- zbiorczą analizę prawomocnego orzecznictwa.

W analizie uwzględniono również zestawienia tabelaryczne, które umożliwiają szybkie porównanie i analizę danych:

- Tabela 1 - szczegółowe zestawienie wyroków z podziałem na rodzaj sprawy, sąd, datę rozstrzygnięcia, wynik sprawy oraz inne istotne informacje proceduralne,
- Tabela 2 - podsumowanie kluczowych danych liczbowych dotyczących spraw objętych analizą, w tym m.in. łącznej liczby prawomocnych wyroków, liczby przystąpień i powództw wytoczonych przez Rzecznika Finansowego, rodzaju sprawy, a także liczby spraw zakończonych ugodą.



2. Prawomocne wyroki oraz ugody w sprawach z udziałem Rzecznika Finansowego w latach 2023-2025

Tabela 1. Zestawienie prawomocnych wyroków oraz ugód (sądowych i pozasądowych) w sprawach z udziałem Rzecznika Finansowego w latach 2023-2025

lp.	Tematyka sprawy	charakter udziału RF	Sądy rozpoznające sprawę	Sygnatura sądowa	data wyroku/data postanowienia o umorzeniu	rozstrzygnięcie
1	kredyt na klik	przystąpienie	SR w Lublińcu	I C 167/23	7 grudnia 2023 r.	pozytywne - wyrok oddalający powództwo banku
2	nieautoryzowane i kredyt na klik	wytoczenie	SO w Warszawie		27 września 2024	ugoda pozasądową
3	kredyty na klik	przystąpienie	SO w Katowicach	I C 1255/22	16 października 2024 r.	pozytywne - wyrok uwzględniający powództwo klienta
4	nieautoryzowane	przystąpienie	SR w Płocku; SA w Łodzi	I C 2601/22; I Aca 747/24	9 lutego 2024 r.; 31 marca 2025 r.	pozytywne - wyrok oddalający apelację banku
5	kredyt na klik	wytoczenie	SR Katowice-Zachód w Katowicach		28 kwietnia 2025 r.	ugoda sądowa
6	nieautoryzowane	wytoczenie	SR dla Warszawy – Mokotowa w Warszawie; SO w Warszawie	XVI C 1165/24 upr; V Ca 276/25	16 września 2024 r.; 12 czerwca 2025 r.	pozytywne – wyrok oddalający apelację banku
7	kredyt na klik	wytoczenie	SR Katowice - Zachód w Katowicach	II C 453/24	2 października 2025 r.	pozytywne - wyrok uwzględniający powództwo RF
8	kredyt na klik	przystąpienie	SR w Lublińcu; SO w Częstochowie	I C 189/23; VI Ca 737/24	28 maja 2024; 26 listopada 2025 r.	pozytywne - wyrok oddalający apelację banku
9	kredyt na klik	przystąpienie	SR w Sokółce; SO w Białymstoku	I C 5/23; II Ca 787/24	29 marca 2024 r.; 22 grudnia 2025 r.	pozytywne – wyrok oddalający apelację banku



3. Omówienie zestawienia wyroków

Spośród spraw, w których Rzecznik Finansowy uczestniczył w latach 2023-2025 do momentu publikacji analizy, zapadło łącznie 7 prawomocnych wyroków, a w 2 przypadkach postępowania zakończyły się umorzeniem w związku z zawarciem ugód z bankami – w jednej w formie ugody sądowej, w drugiej pozasądowej. Wszystkie rozstrzygnięcia były korzystne dla klientów – w formie wyroków uwzględniających ich stanowisko lub w drodze konsensusu satysfakcjonującego klientów.

W 5 sprawach Rzecznik Finansowy przystępował do toczącego się postępowania po stronie klientów, natomiast w 4 wytoczył powództwa na ich rzecz.

Sprawy obejmowały trzy główne kategorie: nieautoryzowane transakcje jako temat samodzielny, kredyt „na klik” oraz sprawy mieszane łączące oba wątki. Największą grupę stanowiły sprawy dotyczące kredytów „na klik” (6 przypadków), natomiast 2 dotyczy nieautoryzowanych transakcji płatniczych, a jedna sprawa miała charakter mieszany.

Tabela 2. Podsumowanie kluczowych liczb

Kategoria	Liczba
Łączna liczba zakończonych spraw (2023–2025)	9
Łączna liczba spraw zakończonych prawomocnymi wyrokami	7
Łączna liczba spraw zakończonych ugodami	2
Liczba przystąpień RF zakończonych prawomocnymi wyrokami lub ugodami	5
Liczba wytoczonych powództw przez RF zakończonych prawomocnymi wyrokami lub ugodami	4
Sprawy - nieautoryzowane transakcje	2
Sprawy - kredyt „na klik”	6
Sprawy mieszane	1



4. Opis spraw i analiza orzecznictwa

4.1. Przebieg poszczególnych spraw i tezy z uzasadnień

(i) Wyrok Sądu Rejonowego w Lublińcu z dnia 7 grudnia 2023 r. - I C 167/23

Sąd Rejonowy, w sprawie do której Rzecznik przystąpił, oddalił powództwo banku wytoczone przeciwko swojemu klientowi o zapłatę blisko 40 tys. zł.

Sprawa dotyczyła seniora, do którego zadzwonili oszuści podszywający się pod doradców inwestycyjnych. W trakcie rozmowy doprowadzili oni do zawarcia umowy kredytowej „na klik” w bankowości elektronicznej seniora. Bezpośrednio po wypłacie przez bank kwoty pożyczki dokonano nieautoryzowanych transakcji płatniczych na rachunek osoby, której senior nie znał. Bank wypowiedział umowę kredytu i zażądał zwrotu kwoty kredytu wraz z odsetkami.

W ocenie Sądu umowa została zawarta w wyniku działań przestępczych osób trzecich, bez wiedzy i woli klienta, w związku z tym nie mogła go wiązać. Sąd podkreślił, że pozwany padł ofiarą profesjonalnie przygotowanego ataku, którego celem było wykorzystanie bankowości elektronicznej do przejęcia pieniędzy oraz zaciągania zobowiązań.

Kluczowe znaczenie miało ustalenie przez Sąd, że samo przestanie przez bank kodów autoryzacyjnych (SMS) na telefon seniora nie stanowiło wyrażenia oświadczenia woli pozwanego w zakresie zawarcia umowy pożyczki. Zdaniem Sądu, ani potwierdzenie przestania kodów, ani ich wykorzystanie nie dowodzi, że czynności te zostały dokonane przez osobę uprawnioną. W tej sprawie kody autoryzacyjne zostały wykorzystane przez osoby trzecie, bez wiedzy i zgody pozwanego.



Zdaniem Sądu nie doszło do skutecznego złożenia oświadczenia woli przez pozwanego w rozumieniu art. 60 k.c., w związku z czym umowa pożyczki nie była ważna ani skuteczna. Ponadto Sąd podkreślił - na co zwrócił uwagę w toku procesu Rzecznik Finansowy - że strona powodowa, będąca członkiem Związku Banków Polskich, powinna znać Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej dotyczące obsługi seniorów. Mimo to nie dochowała szczególnej staranności wymaganej w przypadku osoby starszej (powyżej 65. roku życia), jaką był pozwany, który w dacie zawarcia umowy pożyczki miał 71 lat. W szczególności, powód nie tylko nie zbadał, czy pozwany podjął decyzję samodzielnie i w pełni świadomie, ale nawet nie upewnił się, czy inicjatywa zawarcia umowy pożyczki rzeczywiście pochodziła od pozwanego.

Bank nie złożył apelacji, wyrok jest prawomocny.

(ii) Wyrok Sądu Okręgowego w Katowicach z dnia 16 października 2024 r.- I C 1255/22

Sąd Okręgowy, w sprawie do której Rzecznik Finansowy przystąpił po stronie klienta banku, ustalił nieistnienie pomiędzy stronami trzech umów pożyczek na łączną kwotę 114 000 zł i zasądził od banku na rzecz klienta 44 590,04 zł tytułem pobranych świadczeń związanych z tymi umowami.

Sprawa dotyczyła klienta, który padł ofiarą oszustwa na pracownika banku. Nieustalone osoby podszyły się pod pracownika departamentu bezpieczeństwa, twierdząc, że konieczne jest przeprowadzenie procedury anulowania pożyczek rzekomo zawartych na dane klienta. W tym celu nakłoniły powoda do zainstalowania aplikacji do zdalnego zarządzania pulpitem, co umożliwiło im wykonywanie operacji bankowych bez jego wiedzy. Klient działał w przekonaniu, że współpracuje z pracownikiem banku, nie będąc



świadom, że czynności te prowadzą do zaciągnięcia pożyczek i przekazania środków osobom trzecim.

Sąd wskazał, że zdarzenie było możliwe z uwagi na nienależyte zabezpieczenie systemu bankowości elektronicznej przez bank. Procedury umożliwiające składanie zleceń były dostępne dla osób trzecich, a bank nie podjął odpowiednich działań w celu zablokowania nietypowych transakcji.

W konsekwencji Sąd uznał, że klient nie złożył świadomego oświadczenia woli w rozumieniu art. 60 k.c., a wszystkie operacje wykonane na jego rachunku zostały dokonane przez osoby trzecie, bez jego zgody. Sąd podzielił także argumentację przedstawioną przez Rzecznika Finansowego wskazującą, że banki przy tego rodzaju atakach cyberprzestępczych stosują zbyt słabe zabezpieczenia, nie zapewniając bezpieczeństwa usług swoim klientom. Sporne umowy pożyczek zostały zatem uznane za nieistniejące, a pobrane w wykonaniu umowy świadczenia jako nienależne i podlegające zwrotowi.

Bank nie złożył apelacji, wyrok jest prawomocny.

(iii) Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 marca 2025 r. - I ACa 1747/24 i poprzedzający go wyrok Sądu Okręgowego w Płocku z dnia 9 lutego 2024 r. - I C 2601/22

Sąd Apelacyjny na skutek apelacji banku zmienił zaskarżony wyrok w ten tylko sposób, że obniżył zasądzoną na rzecz klienta kwotę z 107 600 zł do kwoty 107 139,57 zł, w pozostałym zakresie apelację oddalił.



Sprawa dotyczyła seniora, który nawiązał współpracę z rzekomymi brokerami inwestycyjnymi. Senior został nakłoniony do zainstalowania na swoim urządzeniu programu do zdalnego zarządzania pulpitem – miał być to element weryfikacji klienta. Na skutek tego, osoba nieuprawniona uzyskała dostęp do rachunku bankowego seniora i zleciła transakcje na łączną kwotę 107 139,57 zł. Klient działał w sprawie samodzielnie, bez profesjonalnego pełnomocnika, wobec czego Rzecznik Finansowy przystąpił do postępowania po stronie klienta i działał przed Sądem I i II instancji.

Sąd I instancji podzielił argumentację Rzecznika Finansowego i uwzględnił w całości powództwo klienta. Sąd uznał, że działania powoda, polegające na zainstalowaniu aplikacji AnyDesk oraz niezapoznaniu się z informacjami o bezpiecznym korzystaniu z bankowości elektronicznej, nie wypełniają przesłanek art. 42 UUP. Podkreślono wiek powoda (74 lata) oraz dotychczasowy sposób korzystania z bankowości elektronicznej (limit transakcji 2.000 zł, większe przelewy zlecane wyłącznie w oddziale). Zaznaczono, że aplikacja AnyDesk nie jest programem zakazanym ani nielegalnym w ramach umowy z bankiem, a powód miał prawo nie znać jej funkcjonalności i ryzyka wykorzystania w celach przestępczych. Zachowanie powoda Sąd ocenił jako nieumyślne udostępnienie danych uwierzytelniających osobom nieuprawnionym.

Z wyrokiem tym nie zgodził się pozwany bank i złożył apelację. Sąd Apelacyjny podzielił ocenę Sądu Okręgowego co do kwestii braku rażącego niedbalstwa powoda w korzystaniu z bankowości elektronicznej. W toku sprawy klient odzyskał kwotę 460,43 zł, na podstawie postanowienia prokuratora o zabezpieczeniu dowodów, stąd też doszło do zmiany wyroku wyłącznie w tym zakresie.



(iv) Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 12 czerwca 2025 r. - V Ca 276/25 i poprzedzający go wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy – Mokotowa w Warszawie z dnia 16 września 2024 r. - XVI C 1165/24 upr.

Sąd Okręgowy w Warszawie oddalił apelację banku od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy - Mokotowa w Warszawie, uwzględniającego powództwo Rzecznika Finansowego i zasądzającego na rzecz klientki kwotę 19 000,00 zł wraz z odsetkami tytułem zwrotu kwoty równej nieautoryzowanej transakcji z rachunku klientki.

Sprawa dotyczyła seniorki, która nawiązała kontakt z rzekomym brokerem działającym w imieniu spółki notowanej na giełdzie. Za jego namową zainstalowała na telefonie aplikację do zdalnego zarządzania pulpitem. W efekcie przejęcia kontroli nad swoim urządzeniem przez osoby trzecie klientka straciła swoje oszczędności.

Sądy obu instancji uznały, że transakcja na jej rachunku nie była autoryzowana – kod autoryzacyjny został przechwycony przez oszustów w wyniku uzyskania zdalnego dostępu do telefonu seniorki, co oznaczało brak z jej strony realnej kontroli nad przelewem.

Sąd Okręgowy wskazał, że obowiązki wynikające z art. 42 UUP nie zostały przez klientkę rażąco naruszone, a Sąd Rejonowy ocenił całokształt jej zachowania i uznał, że nie wykazywało ono cech rażącego niedbalstwa. Instalacja aplikacji nastąpiła pod wpływem manipulacji osób trzecich, a klientka nie zdawała sobie sprawy z rzeczywistego celu tego działania. Nie udostępniła danych do realizacji przelewów, lecz do weryfikacji przez rzekomego brokera. Jej wiek i ograniczona wiedza techniczna miały istotne znaczenie dla oceny stopnia jej rozeznania.



Sąd Okręgowy zgodził się ze stanowiskiem Sądu Rejonowego, podkreślając, że mimo szeregu nietypowych zdarzeń w systemie bankowym – takich jak nagła likwidacja lokaty, wysoki przelew czy dodanie nowego odbiorcy bank nie podjął dodatkowej weryfikacji. Ponadto Sąd wskazał, że komunikaty banku nie były wystarczająco szczegółowe ani adekwatne do mechanizmu przestępstwa, a brak ostrzeżeń dotyczących reklam inwestycyjnych powiązanych z rzekomym zakupem akcji spółek notowanych na giełdzie uniemożliwia uznanie, że bank dopełnił obowiązku informacyjnego.

Wyrok jest prawomocny.

(v) Wyrok Sądu Rejonowego Katowice-Zachód w Katowicach z dnia 2 października 2025 r. - II C 453/24

Sąd Rejonowy w sprawie z powództwa Rzecznika Finansowego, działającego na rzecz klientki przeciwko bankowi ustalił nieistnienie stosunku prawnego mającego wynikać z umowy pożyczki, która miała być zawarta pomiędzy klientką a bankiem. Ponadto Sąd zasądził na rzecz klientki kwotę 33 381,99 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie tytułem spłaconego w wykonaniu umowy świadczenia.

Sprawa dotyczyła 85-letniej klientki banku, która przeglądając portal Facebook, natknęła się na reklamę rzekomej inwestycji w akcje PKN Orlen. Chcąc dokonać inwestycji, podała swój numer telefonu reklamodawcy. Następnego dnia zadzwoniła do niej osoba, która zmanipulowała seniorkę i przy pomocy zabiegów socjotechnicznych wyłudziła od niej dane do bankowości elektronicznej. Następnie osoba ta, działając bez zgody i wiedzy klientki, korzystając z wyłudzonych danych do logowania w bankowości elektronicznej, zawarła z bankiem umowę pożyczki.



Sąd ustalił, że klientka nie zawarła z pozwanym umowy pożyczki, gdyż nie złożyła oświadczenia woli w tym zakresie. Oświadczenie to zostało złożone przez osobę trzecią, która podszywała się pod seniorkę. Klientka nie udzieliła tej osobie pełnomocnictwa, ani zgody na zawarcie umowy w jej imieniu.

Jednocześnie Sąd uznał, że przepisy UUP nie mają zastosowania w tej sprawie, w tym art. 46 ust. 3, który w niektórych sytuacjach wyłącza odpowiedzialność banku za sporne transakcje. Po pierwsze, UUP dotyczy wyłącznie usług płatniczych oraz wydawania i wykupu pieniądza elektronicznego, a zawieranie umowy pożyczki nie mieści się w tych definicjach. Po drugie, dyrektywa 2007/64/WE potwierdza, że przepisy ustawy obejmują jedynie usługi płatnicze i nie przewidują rozszerzenia ich na inne sytuacje. Po trzecie, art. 46 ust. 3 UUP przewiduje wyłączenie odpowiedzialności banku w niektórych sytuacjach, ale nigdy nie może stanowić podstawy roszczenia banku. Po czwarte, ustawa nie może być stosowana nawet w analogii, gdyż jej celem jest ochrona konsumentów, a nie przypisywanie im odpowiedzialności za okoliczności, za które normalnie nie odpowiadają.

Bank nie złożył w sprawie apelacji. Wyrok jest prawomocny.

(vi) Wyrok Sądu Okręgowego w Częstochowie z dnia 26 listopada 2025 r. - VI Ca 737/24 i poprzedzający go wyrok Sądu Rejonowego w Lublińcu z dnia 28 maja 2024 r. - I C 189/23

Sąd Okręgowy w sprawie, do której przystąpił Rzecznik Finansowy, oddalił apelację banku od wyroku Sądu Rejonowego oddalającego powództwo banku przeciwko klientowi o zapłatę.



Sprawa dotyczyła seniora, do którego zadzwonili oszuści podszywający się pod doradców inwestycyjnych. W trakcie rozmowy doprowadzili oni do zawarcia umowy kredytowej „na klik” – z wykorzystaniem danych seniora. Bezpośrednio po wypłacie kwoty pożyczki dokonano nieautoryzowanych transakcji płatniczych na rachunek osoby, której senior nie znał. Bank wobec braku spłaty kredytu wytoczył wobec klienta powództwo, żądając zwrotu kwoty kredytu wraz z odsetkami.

Sąd Rejonowy stwierdził, że senior nie miał zamiaru zawarcia umowy pożyczki. Kody autoryzacyjne przesłane przez bank zostały wykorzystane do zawarcia umowy przez osobę trzecią, bez wiedzy i woli seniora. Sąd zwrócił również uwagę na aspekty działania banku, które budziły wątpliwości co do jego profesjonalizmu. Zgodnie z art. 50 ust. 2 ustawy Prawo bankowe, banki mają obowiązek dołożenia szczególnej staranności przy prowadzeniu rachunków oraz zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa wkładów klientów, w tym przeciwdziałania wypłacie środków osobom nieuprawnionym. W tej sprawie trudno było uznać za w pełni odpowiadające tym wymogom działania banku polegające na braku reakcji na operacje na rachunku klienta, dotyczące przelewów znacznych kwot w krótkim czasie, odpowiadających praktycznie całkowitym wkładom.

Sąd Okręgowy rozpoznający apelację podzielił ustalenia Sądu Rejonowego oraz ich ocenę dokonaną przez ten Sąd. Sąd Okręgowy nie miał wątpliwości, że umowa pożyczki nie została zawarta, gdyż nie doszło do złożenia zgodnych oświadczeń woli przez strony. W sprawie nie wykazano, że zachowania pozwanego miały na celu związanie się takim stosunkiem prawnym.

Wyrok jest prawomocny.



**(vii) Wyrok Sądu Okręgowego w Białymstoku z dnia 22 grudnia 2025 r. - II Ca 787/24
i poprzedzający go wyrok Sądu Rejonowego w Sokółce z dnia 29 marca 2024 r. -
I C 5/23**

Sąd Okręgowy w sprawie, do której Rzecznik Finansowy przystąpił po stronie klientki, ww. wyrokiem oddalił apelację banku od wyroku Sądu Rejonowego ustalającego nieistnienie pomiędzy klientką a bankiem stosunku prawnego w postaci umowy pożyczki.

Sprawa dotyczyła klientki banku, która zainteresowana reklamą w mediach społecznościowych dotyczącą rzekomej inwestycji w energię odnawialną i kryptowaluty, pozostawiła swoje dane kontaktowe. Skontaktowała się z nią osoba podająca się za przedstawiciela firmy, przesyłając link do logowania na platformę i instruując klientkę, jak przelać pieniądze i operować nimi na platformie. Klientka udostępniła swoje dane w celu rejestracji. W efekcie osoby trzecie zawarły umowę pożyczki na kwotę 59 400 zł i dokonały transakcji nieautoryzowanych przez klientkę.

W ocenie Sądu Rejonowego powódka wykazała, że to nie ona dokonała operacji w bankowości elektronicznej, które skutkowały zawarciem umowy kredytu, zaś osoby, które tego dokonały, nie miały od niej umocowania, by taką umowę zawrzeć.

Nie zgadzając się z rozstrzygnięciem apelację od powyższego wyroku złożył pozwany bank. W ocenie Sądu Okręgowego przeprowadzone w sprawie postępowanie dowodowe wykazało brak elementów oświadczenia woli po stronie powódki, której intencją nigdy nie było zawarcie umowy pożyczki. Sąd Okręgowy wskazał, że wszystkie zrealizowane wówczas czynności na jej rachunku w roku były nieautoryzowane i dokonane przez osoby trzecie, które podstępnie wykorzystywały powódkę w celu przestępczym. Sąd podkreślił wiek powódki, brak szerokiej wiedzy z zakresu zabezpieczeń i systemów bankowości



elektronicznej oraz dotychczasowy sposób korzystania z usług bankowych. Sąd Okręgowy podkreślił również, że bank, jako profesjonalny usługodawca, nie zapewnił prawidłowego zabezpieczenia konta, m.in. nie było możliwe wyłączenie opcji zaciągania zobowiązań w formie elektronicznej. W konsekwencji Sąd Okręgowy podzielił ocenę Sądu Rejonowego, stwierdzając, że powódka ma interes prawny w ustaleniu, że umowa zawarta pomiędzy stronami nie istnieje. Wyrok jest prawomocny.

4.2. Wnioski zbiorcze i podsumowanie

W sprawach dotyczących kredytów „na klik” w analizowanym orzecznictwie wyraźnie widoczna jest tendencja do badania rzeczywistego zamiaru klienta, a nie jedynie formalnej poprawności czynności dokonywanych w systemie bankowym. W uzasadnieniach wyroków wskazywano, że samo wprowadzenie kodu autoryzacyjnego, zatwierdzenie operacji w aplikacji mobilnej czy zgodność działania z procedurą banku nie przesądzają jeszcze o skutecznym złożeniu oświadczenia woli w rozumieniu art. 60 k.c. Decydujące znaczenie przypisywane jest temu, czy klient miał świadomość, że dokonuje czynności prowadzących do zawarcia umowy oraz czy rzeczywiście zamierzał zaciągnąć zobowiązanie.

W kilku uzasadnieniach wyraźnie odróżniono ocenę istnienia umowy kredytowej od reżimu odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, podkreślając, że UUP nie stanowi podstawy do przypisania klientowi odpowiedzialności za zawarcie umowy przez osoby trzecie z uwagi na jego rażące niedbalstwo.



Istotnym elementem części uzasadnień jest także podkreślanie profesjonalnego charakteru działalności banku. Sądy odwołują się do obowiązku szczególnej staranności oraz konieczności takiego ukształtowania procedur bezpieczeństwa, aby minimalizować ryzyko zawarcia zobowiązania wbrew woli klienta. W niektórych uzasadnieniach wprost wskazano, że bank powinien przewidywać znane i masowo występujące schematy oszustw oraz reagować na operacje odbiegające od dotychczasowej aktywności transakcyjnej klienta.

Na tle spraw dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych zasadniczym zagadnieniem pozostaje natomiast wykładnia pojęcia „rażącego niedbalstwa” w rozumieniu art. 46 ust. 3 UUP w zw. z art. 42 UUP. Analiza uzasadnień wskazuje, że sądy przyjmują, że działanie klienta pod wpływem manipulacji, zwłaszcza w przypadku osób starszych lub mniej doświadczonych w korzystaniu z bankowości elektronicznej, nie spełnia przesłanki rażącego naruszenia obowiązków użytkownika usług płatniczych. W takich przypadkach podkreślano konieczność uwzględnienia indywidualnych cech klienta, w tym jego wieku, doświadczenia oraz kontekstu presji wywieranej przez sprawców.

W uzasadnieniach dodatkowo zwracano uwagę na standardy bezpieczeństwa stosowane przez banki, w tym na konieczność odpowiedniego reagowania na operacje nietypowe z punktu widzenia dotychczasowej aktywności klienta.

Podsumowując, z całości analizowanych uzasadnień wynika, że w sprawach kredytów „na klik” kształtuje się coraz bardziej wyraźna linia, zgodnie z którą istotne znaczenie przy zawieraniu umowy kredytu ma rzeczywista wola klienta związania się danym stosunkiem prawnym, czyli chęć zaciągnięcia zobowiązania, a nie jedynie techniczna poprawność czynności w systemie. Natomiast analiza prawomocnych rozstrzygnięć w sprawach



dotyczących nieautoryzowanych transakcji wskazuje na korzystny dla klientów kierunek wykładni, w szczególności w zakresie przesłanki „rażącego niedbalstwa”. Jednocześnie należy podkreślić, że jej ocena jest każdorazowo uzależniona od całokształtu okoliczności danej sprawy.