



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 21 listopada 2025 r.

DOZIK-2.610.1.2023.AB

Wersja jawna

DECYZJA nr DOZIK-5/2025

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na:

1. nieudzielaniu odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.);
2. niewskazywaniu, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.);

oraz po zobowiązaniu się przez Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań, zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszeń, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną obowiązek wykonania - we wskazanych poniżej terminach i na wskazanych warunkach - zobowiązania do:

- A. Poinformowania na swojej stronie internetowej, a także za pośrednictwem mediów społecznościowych, przy użyciu których komunikuje się z konsumentami (portal Facebook) o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji, która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w pkt I ppkt 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji i o przyjęciu zobowiązania Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, w następujący sposób:

Informacja na stronie internetowej Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej (Oświadczenie):

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna informuje, że Prezes UOKiK w dniu 21 listopada 2025 r. wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”), która dotyczy następujących praktyk Banku:

- 1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji¹ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów²;*
- 2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.*

W związku z wydaniem Decyzji, Prezes Urzędu zobowiązał Bank do następujących działań:

- 1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje nierozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia, określone kwoty pieniędzy:*
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;*

¹ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

² T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm. („UOKK”).

- b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
- c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
- d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

W przypadku, gdy konsument złożył w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie mu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Uprawnieni konsumenci będący w dniu wydania Decyzji klientami Banku, otrzymają stosowną informację w osobnej korespondencji i zostaną poproszeni o potwierdzenie elektronicznie, w placówce lub listownie w terminie do 6 miesięcy od dnia otrzymania pierwszej korespondencji dotyczącej Decyzji, że Bank może dokonać przelewu kwoty rekompensaty (ustalonej w oparciu o pkt 1 a-d powyżej) na rachunek konsumenta prowadzony w Banku. Konsumenci mogą skorzystać ze wzoru potwierdzenia, udostępnionego w indywidualnej korespondencji lub znajdującego się pod adresem [link do wzoru].

Uprawnieni konsumenci niebędący w dniu wydania Decyzji klientami Banku, otrzymają stosowną informację w osobnej korespondencji i zostaną poproszeni o przekazanie w placówce lub listownie w terminie 6 miesięcy od dnia otrzymania pierwszej korespondencji dotyczącej Decyzji, numeru rachunku bankowego, na który Bank będzie mógł dokonać wpłaty odpowiedniej kwoty rekompensaty. Konsumenci mogą skorzystać ze wzoru przekazania informacji udostępnionego w indywidualnej korespondencji lub znajdującego się pod adresem [link do wzoru].

Środki zostaną wypłacone konsumentom w terminie do 6 miesięcy od dnia otrzymania potwierdzenia lub informacji.

2. Niezależnie od wypłaty środków o których mowa w pkt 1 powyżej, konsumenci, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które:
 - a. nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji oraz
 - b. nie zostały uznane,będą mogli złożyć w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania komunikacji wniosek o dokonanie przez Bank ewaluacji pierwotnie złożonej reklamacji i rozpoznanie jej na nowo, jeżeli wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt 1 powyżej nie czyniłaby zadość ich roszczeniom zgłoszonym w reklamacji. Wzór wniosku zostanie udostępniony w indywidualnej korespondencji oraz pod adresem [link do wzoru].
3. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje roszczeń konsumenta zgłoszonych w reklamacji, może on dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.



Sposób publikacji:

- informacja zostanie opublikowana w ciągu 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna utrzyma publikację informacji na swojej stronie internetowej przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia jej opublikowania;
- na górze strony internetowej Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, znajdującej się pod adresem: <https://www.pekao.com.pl/>, zostanie zamieszczony baner o treści: „*Decyzja Prezesa UOKiK nr [...] w sprawie decyzji zobowiązującej wydanej wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. Dowiedz się więcej*” („Baner”). Część „Dowiedz się więcej” będzie zawierała link do dedykowanej podstrony internetowej w domenie Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, zawierającej pełną treść Oświadczenia, podaną powyżej. Baner będzie widoczny przez cały czas obecności użytkownika na stronie z możliwością zamknięcia przez użytkownika poprzez kliknięcie znaku X w prawym górnym rogu Banera; Okres publikacji Banera będzie tożsamy z okresem publikacji Oświadczenia;
- fragment Oświadczenia o treści „www.uokik.gov.pl” zostanie zamieszczony w formie hipertącza (linka) do strony www.uokik.gov.pl;
- tekst Banera oraz tekst Oświadczenia zostaną opublikowane czarną czcionką na białym tle. Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej. W przypadku Banera zamieszczonego w desktopowej wersji strony internetowej (tj. widocznej przy użyciu komputera) tekst Banera zostanie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem z uwzględnieniem marginesu 12,5% z każdej strony.
- w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, Oświadczenie i Baner zostaną zamieszczone na stronie zastępującej stronę <https://www.pekao.com.pl/>;
- w przypadku zmiany nazwy Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, 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 nazwy dawnej i nowej.

Informacja na portalu Facebook:

Informujemy, że Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. Szczegółowa treść decyzji oraz zobowiązania Banku na stronie www.uokik.gov.pl oraz na stronie Banku.

Informacja ta zostanie opublikowana w następujący sposób:

- informacja zostanie opublikowana jako post na koncie Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej prowadzonym w portalu Facebook w ciągu 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie utrzymywana tam przez okres 1 (jednego) miesiąca;
- informacja zostanie napisana czcionką o rodzaju i wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia postów na wskazanym portalu społecznościowym i opublikowana na tych samych zasadach jak wszystkie inne posty Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej na tymże portalu społecznościowym;
- informacja zostanie zamieszczona na publicznie dostępnym profilu Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej prowadzonym na portalu Facebook, w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią tj. tak, by tekst informacji został umieszczony jako najbardziej aktualna informacja (post) wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu (informacja powinna zostać przypięta oraz opublikowana jako publiczna);
- do treści informacji, na jej końcu dodane zostaną znaczniki internetowe w formie poniższych hashtagów: #UOKiK, #decyzjaUOKiK;
- fragment informacji o treści „na stronie Banku” zostanie zamieszczony w formie hipertącza (linka) do Oświadczenia;
- fragment informacji o treści „www.uokik.gov.pl” zostanie zamieszczony w formie hipertącza (linka) do strony www.uokik.gov.pl
- w przypadku zmiany nazwy Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, ww. informacja zostanie opublikowana przez lub za pośrednictwem Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

B. Wystosowania do konsumentów, którzy mogli zostać dotknięci praktykami, o których mowa w pkt I ppkt 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji następujących komunikatów:

Komunikat dla konsumentów, którzy w dniu wydania niniejszej decyzji będą klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej („Pierwotna komunikacja”):

Szanowni Państwo,

w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A., która dotyczy następujących praktyk Banku:

1. *nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych*



- w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji³ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁴;

2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia, określone poniżej kwoty pieniężne:
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;
 - b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
 - c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
 - d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowić Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca miesiąca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na

³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

⁴ T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o potwierdzenie najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, że możemy dokonać przelewu na Państwa rachunek prowadzony w Banku. Potwierdzenia mogą Państwo dokonać:

- a. elektronicznie w portalu Pekao24 i PeoPay poprzez:
 - zalogowanie się do aplikacji mobilnej PeoPay / bankowości elektronicznej
 - wybranie na górnym pasku menu zakładki „Oferty i wnioski”
 - wybranie zakładki „Usługi, dyspozycje i reklamacje”
 - w sekcji „Reklamacje” wybranie zgłoszenia „Realizacja decyzji UOKiK”
 - wypełnienie pól w formularzu elektronicznym „Oświadczenie w związku z decyzją UOKiK”, m.in. wybranie z listy rachunku bieżącego do wypłaty oraz wybranie wariantu rekompensaty czyli „Wypłata rekompensaty”
- b. w każdej placówce Banku
- c. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas potwierdzenia.

2. Niezależnie od wypłaty środków o których mowa w pkt 1 powyżej, jeśli spełniają Państwo łącznie następujące warunki:
 - a. złożyli Państwo w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku do Banku reklamację, która nie została rozpoznana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz
 - b. reklamacja ta nie została uwzględniona oraz
 - c. wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt 1 powyżej nie czyniłaby zadość Państwa roszczeniom zgłoszonym w reklamacji

mogą Państwo złożyć w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania komunikacji do Banku wniosek o rozpoznanie jej na nowo:

- a. elektronicznie w portalu Pekao24 i PeoPay poprzez:
 - zalogowanie się do aplikacji mobilnej PeoPay / bankowości elektronicznej
 - wybranie na górnym pasku menu zakładki „Oferty i wnioski”

- wybranie zakładki „Usługi, dyspozycje i reklamacje”
- w sekcji „Reklamacje” wybranie „Realizacja decyzji UOKiK”
- wypełnienie pól w formularzu elektronicznym „Oświadczenie w związku z decyzją UOKiK”, m.in. wybranie z listy rachunku bieżącego do wypłaty oraz wybranie wariantu rekompensaty czyli „Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy / wypłata rekompensaty”

b. w każdej placówce Banku

c. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

3. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń zgłoszonych w reklamacji, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl oraz na stronie [adres strony z Oświadczeniem]. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]

Komunikacja ta zostanie skierowana do konsumentów w następujący sposób:

- za pośrednictwem bankowości elektronicznej, bankowości mobilnej, drogą mailową albo listem poleconym, w zależności od dostępnego kanału komunikacji z danym konsumentem i wybranego przez niego preferowanego sposobu komunikacji;
- komunikacja zostanie skierowana do konsumentów w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- w terminie 2 (dwóch) miesięcy, a następnie 4 (czterech) miesięcy od wysłania Pierwotnej komunikacji Bank wyśle ponowne komunikaty przypominające o niniejszej decyzji i o wynikającym z niej przysporzeniu do konsumentów, którzy nie złożyli wcześniej potwierdzenia zgody na dokonanie wpłaty. Komunikaty zostaną wysłane w takiej samej formie jak Pierwotna komunikacja, przy czym w przypadku, gdy Pierwotna komunikacja zostanie wysłana w formie listu poleconego, kolejne komunikaty zostaną wysłane w formie listów zwykłych;
- treść ponownych komunikatów będzie następująca:
 - Komunikaty w bankowości elektronicznej, bankowości mobilnej i wiadomości e-mail:

Szanowni Państwo,



przypominamy o przysługującej Państwu możliwości otrzymania określonych kwot pieniężnych w związku z Decyzją Prezesa UOKiK. Szczegóły wraz z instrukcją potwierdzenia zgody na otrzymanie wspomnianych kwot znajdują Państwo w wiadomości Banku zatytułowanej [...], którą otrzymali Państwo [miesiąc i rok wystania komunikatu].

W imieniu Banku

- Komunikaty w formie listu zwykłego wysłane po 2 (dwóch) miesiącach od wystania Pierwotnej komunikacji będą miały następującą treść:

Szanowni Państwo,

w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A., która dotyczy następujących praktyk Banku:

1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji⁵ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁶;
2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji określone poniżej kwoty pieniężne:

⁵ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

⁶ T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

- a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;
- b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
- c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
- d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowić Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o potwierdzenie najpóźniej w ciągu 4 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, że możemy dokonać przelewu na Państwa rachunek prowadzony w Banku. Potwierdzenia mogą Państwo dokonać:

- a. elektronicznie w portalu Pekao24 i PeoPay poprzez:
 - zalogowanie się do aplikacji mobilnej PeoPay / bankowości elektronicznej
 - wybranie na górnym pasku menu zakładki „Oferty i wnioski”
 - wybranie zakładki „Usługi, dyspozycje i reklamacje”
 - w sekcji „Reklamacje” wybranie zgłoszenia „Realizacja decyzji UOKiK”
 - wypełnienie pól w formularzu elektronicznym „Oświadczenie w związku z decyzją UOKiK”, m.in. wybranie z listy rachunku bieżącego do wypłaty oraz wybranie wariantu rekompensaty czyli „Wypłata rekompensaty”
- b. w każdej placówce Banku
- c. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.



Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas potwierdzenia.

2. Niezależnie od wypłaty środków o których mowa w pkt 1 powyżej, jeśli spełniają Państwo łącznie następujące warunki:

- a. złożyli Państwo w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku do Banku reklamację, która nie została rozpoznana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz
- b. reklamacja ta nie została uwzględniona oraz
- c. wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt 1 powyżej nie czyniłaby zadość Państwa roszczeniom zgłoszonym w reklamacji

mogą Państwo złożyć w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania komunikacji do Banku wniosek o rozpoznanie jej na nowo:

a. elektronicznie w portalu Pekao24 i PeoPay poprzez:

- zalogowanie się do aplikacji mobilnej PeoPay / bankowości elektronicznej
- wybranie na górnym pasku menu zakładki „Oferty i wnioski”
- wybranie zakładki „Usługi, dyspozycje i reklamacje”
- w sekcji „Reklamacje” wybranie „Realizacja decyzji UOKiK”
- wypełnienie pól w formularzu elektronicznym „Oświadczenie w związku z decyzją UOKiK”, m.in. wybranie z listy rachunku bieżącego do wypłaty oraz wybranie wariantu rekompensaty czyli „Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy / wypłata rekompensaty”

b. w każdej placówce Banku

c. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

3. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń zgłoszonych w reklamacji, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl oraz na stronie [adres strony z Oświadczeniem]. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]

- Komunikaty w formie listu zwykłego wysłane po 4 (czterech) miesiącach od wysłania Pierwotnej komunikacji będą miały następującą treść:

Szanowni Państwo,



w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. która dotyczy następujących praktyk Banku:

1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji⁷ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁸;
2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji określone poniżej kwoty pieniężne:
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;
 - b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
 - c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
 - d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

⁷ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

⁸ T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowiły Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o potwierdzenie najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, że możemy dokonać przelewu na Państwa rachunek prowadzony w Banku. Potwierdzenia mogą Państwo dokonać:

- a. elektronicznie w portalu Pekao24 i PeoPay poprzez:
 - zalogowanie się do aplikacji mobilnej PeoPay / bankowości elektronicznej
 - wybranie na górnym pasku menu zakładki „Oferty i wnioski”
 - wybranie zakładki „Usługi, dyspozycje i reklamacje”
 - w sekcji „Reklamacje” wybranie zgłoszenia „Realizacja decyzji UOKiK”
 - wypełnienie pól w formularzu elektronicznym „Oświadczenie w związku z decyzją UOKiK”, m.in. wybranie z listy rachunku bieżącego do wypłaty oraz wybranie wariantu rekompensaty czyli „Wypłata rekompensaty”
- b. w każdej placówce Banku
- c. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas potwierdzenia.

2. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń zgłoszonych w reklamacji, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl oraz na stronie [adres strony z Oświadczeniem]. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]



- W terminie 2 (dwóch) miesięcy, a następnie 4 (czterech) miesięcy od wystania Pierwotnej komunikacji Bank zamieści w:
 - Bankowości elektronicznej powiadomienie w formie komunikatu pop-up, pojawiającego się po zalogowaniu użytkownika:

Tytuł: *Informacja dot. decyzji UOKiK*

Treść: *Czeka na Ciebie ważna informacja. W związku z decyzją UOKiK możesz otrzymać środki pieniężne.*

Przycisk: *Zapoznaj się.*

- Bankowości mobilnej powiadomienie w formie komunikatu „push”:

Tytuł: *Ważna informacja*

Treść: *W związku z decyzją UOKiK możesz otrzymać środki pieniężne. Zapoznaj się z treścią wiadomości.*

- Bankowości mobilnej powiadomienie w formie komunikatu pop-up, pojawiającego się po zalogowaniu użytkownika:

Tytuł: *Czeka na Ciebie ważna informacja*

Treść: *W związku z decyzją UOKiK możesz otrzymać środki pieniężne*

Przycisk: *Zapoznaj się.*

Komunikat dla konsumentów, którzy w dniu wydania niniejszej decyzji nie będą klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej („Pierwotna komunikacja”):

Szanowni Państwo,

w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. która dotyczy następujących praktyk Banku:

- 1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji⁹ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁰;*
- 2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji*

⁹ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

¹⁰ T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

- 1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji określone poniżej kwoty pieniężne:*
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;*
 - b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;*
 - c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;*
 - d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;*

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowić Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o przekazanie najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, informacji o numerze rachunku bankowego, na który możemy dokonać przelewu środków. Przekazania informacji mogą Państwo dokonać:

- a. w każdej placówce Banku*



b. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas informacji.

2. Niezależnie od wypłaty środków o których mowa w pkt 1 powyżej, jeśli spełniają Państwo łącznie następujące warunki:

a. złożyli Państwo w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku do Banku reklamację, która nie została rozpoznana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz

b. reklamacja ta nie została uwzględniona oraz

c. wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt 1 powyżej nie czyniłaby zadość Państwa roszczeniom zgłoszonym w reklamacji

mogą Państwo złożyć w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania komunikacji do Banku wniosek o rozpoznanie jej na nowo korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

3. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]

Komunikacja ta zostanie skierowana do konsumentów w następujący sposób:

- w formie listów poleconych, skierowanych na ostatni znany Bankowi Polskiej Kasie Opieki Spółce Akcyjnej adres korespondencyjny klienta;
- komunikacja zostanie nadana w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- w terminie 2 (dwóch) miesięcy, a następnie 4 (czterech) miesięcy od wystania Pierwotnej komunikacji Bank wyśle ponowne komunikaty przypominające o niniejszej decyzji i o wynikającym z niej przysporzeniu do konsumentów, którzy do dnia wysyłki ponownej komunikacji nie złożą w Banku potwierdzenia zgody na dokonanie wpłaty. Komunikaty zostaną wysłane w formie listu zwykłego.
- treść ponownych komunikatów będzie następująca:
 - Komunikaty w formie listu zwykłego wysłane po 2 (dwóch) miesiącach od wystania Pierwotnej komunikacji będą miały następującą treść:



Szanowni Państwo,

w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. która dotyczy następujących praktyk Banku:

1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji¹¹ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹²;
2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji określone poniżej kwoty pieniężne:
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;
 - b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
 - c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
 - d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

¹¹ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

¹² T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowić Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o przekazanie najpóźniej w ciągu 4 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, informacji o numerze rachunku bankowego na który możemy dokonać przelewu środków. Przekazania informacji mogą Państwo dokonać:

- a. w każdej placówce Banku*
- b. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.*

Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas informacji.

- 2. Niezależnie od wypłaty środków o których mowa w pkt 1 powyżej, jeśli spełniają Państwo łącznie następujące warunki:*

- a. złożyli Państwo w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku do Banku reklamację, która nie została rozpoznana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz*
- b. reklamacja ta nie została uwzględniona oraz*
- c. wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt 1 powyżej nie czyniłaby zadość Państwa roszczeniom zgłoszonym w reklamacji*

mogą Państwo złożyć w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania komunikacji do Banku wnioski o rozpoznanie jej na nowo korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.

- 3. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń zgłoszonych w reklamacji, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.*

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]

- o Komunikaty w formie listu zwykłego wysłane po 4 (czterech) miesiącach od wysłania Pierwotnej komunikacji:*



Szanowni Państwo,

w dniu 21 listopada 2025 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję zobowiązującą nr DOZIK-5/2025 („Decyzja”) wobec Banku Polska Kasa Opieki S.A. która dotyczy następujących praktyk Banku:

1. nieudzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni, co może stanowić naruszenie art. 6 i art. 7 pkt 3 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji¹³ i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁴;
2. niewskazywania, w przekazywanej klientowi występującemu z reklamacją informacji, przyczyny opóźnienia uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, co może stanowić naruszenie art. 7 pkt 1 i 2 w związku z art. 6 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 UOKK.

Przepraszamy Państwa za wszystkie utrudnienia i niedogodności, związane z opóźnionym rozpoznaniem Państwa reklamacji. Liczymy, że wypłacone kwoty zadośćuczynią stratom i krzywdom, które odczuli Państwo w związku z praktykami Banku.

W związku z wydaniem Decyzji:

1. Bank wypłaci na rzecz konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku reklamacje, które nie zostały rozpoznane w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji określone poniżej kwoty pieniężne:
 - a. 300 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona przez Bank;
 - b. 1500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona przez Bank;
 - c. 600 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona przez Bank;
 - d. 2500 zł konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona przez Bank;

¹³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz.U. z 2023 r. poz. 1809, („Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

¹⁴ T.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm, („UOKK”).

W przypadku, jeśli złożyli Państwo w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie Państwu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej wysokości.

Informujemy, że otrzymane kwoty będą stanowić Państwa przychód i podlegać opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. W związku z tym, do końca lutego następującego po roku w którym nastąpi wypłata otrzymają Państwo od nas także informację PIT-11, na podstawie której będą Państwo mogli wykazać kwotę otrzymanej rekompensaty w rocznym zeznaniu o wysokości osiągniętego dochodu w roku, w którym nastąpi wypłata (rocznej deklaracji PIT za rok, w którym nastąpi wypłata) i uiścić od niej należny podatek.

W celu dokonania wypłaty prosimy o przekazanie najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od dnia otrzymania tego komunikatu, informacji o numerze rachunku bankowego na który możemy dokonać przelewu środków. Przekazania informacji mogą Państwo dokonać:

- a. w każdej placówce Banku*
- b. listownie na adres: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa z dopiskiem „DZR”, korzystając ze wzoru potwierdzenia, który dołączyliśmy do pisma.*

Środki zostaną wypłacone najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od dnia otrzymania przez nas informacji.

- 2. Niezależnie od wypłaty środków pieniężnych określonych w pkt 1, jeśli wypłacona kwota nie wyczerpuje Państwa roszczeń zgłoszonych w reklamacji, mogą Państwo dochodzić dalszych roszczeń na drodze sądowej lub polubownej.*

Szczegółowe zobowiązanie Banku określone zostało w Decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

W imieniu Banku

[...]

- C. Wypłaty na rzecz konsumentów dotkniętych praktykami, o których mowa w pkt I ppkt 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji określonych poniżej kwot pieniężnych:**

- 300 (trzysta) zł - konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja została uwzględniona;
- 1500 (tysiąc pięćset) zł - konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie między 30 a 60 dni od dnia złożenia reklamacji i którego reklamacja nie została uwzględniona;
- 600 (sześćset) zł - konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i została uwzględniona;



- 2500 (dwa tysiące pięćset) zł - konsumentowi, którego reklamacja została rozpoznana w terminie powyżej 60 dni od dnia złożenia reklamacji i nie została uwzględniona;

Prawo do otrzymania określonej kwoty pieniężnej obejmie wszystkich konsumentów, którym Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109) lub w informacji o przedłużeniu terminu na odpowiedź na reklamację, a którzy złożyli ją w terminie od 1 stycznia 2019 r. do 31 października 2023 r. W przypadku, gdy konsument złożył w tym okresie więcej niż jedną reklamację, będzie mu przysługiwać jedna rekompensata, w wyższej z określonych wysokości.

W stosunku do konsumentów, którzy na dzień wydania niniejszej decyzji będą klientami Banku, kwota zostanie wypłacona po przekazaniu przez Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną komunikacji indywidualnej, o której mowa w pkt I lit. B powyżej i potwierdzeniu przez konsumenta, że Bank może dokonać przelewu na rachunek konsumenta prowadzony w Banku Polskiej Kasy Opieki Spółce Akcyjnej. W stosunku do konsumentów, którzy na dzień wydania niniejszej decyzji nie będą klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, kwota zostanie wypłacona po przekazaniu przez Bank komunikacji indywidualnej, o której mowa w pkt I lit. B powyżej i przekazaniu przez konsumenta: numeru rachunku bankowego, na który Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna będzie mógł dokonać wpłaty kwoty oraz danych niezbędnych do wystawienia informacji PIT-11.

W przypadku konsumentów będących w dniu wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, konsumenci będą mogli złożyć potwierdzenia elektronicznie, w placówce lub listownie (w zależności od preferencji konsumenta). W przypadku konsumentów, niebędących w dniu wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, konsumenci będą mogli złożyć informację w placówce lub listownie (w zależności od preferencji konsumenta).

Konsumenci będą mieli prawo złożyć potwierdzenie lub informacje w ciągu 6 (sześciu) miesięcy od dnia otrzymania Pierwotnej komunikacji, o której mowa w lit. B powyżej.

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna wypłaci środki konsumentom najpóźniej w terminie 6 (sześciu) miesięcy od dnia otrzymania potwierdzenia lub informacji.

D. Umożliwienia złożenia wniosku o ponowne rozpoznanie sprawy konsumentom, którzy łącznie spełnią następujące warunki:

- w okresie od 1 stycznia 2019 roku do 31 października 2023 roku złożyli do Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej reklamację, która nie została rozpoznana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oraz;
- reklamacja ta nie została uwzględniona oraz;



- wypłata kwoty w wysokości określonej w pkt I lit. C powyżej nie czyniłaby zadość roszczeniom zgłoszonym w reklamacji, o której mowa powyżej.

Konsumenci będą mieli prawo złożyć wnioski o ponowne rozpoznanie sprawy w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia otrzymania Pierwotnej komunikacji, o której mowa w lit. B powyżej. Wnioski zostaną rozpoznane najpóźniej w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia złożenia wniosku przez konsumenta.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w zw. z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy stosowanie przez Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w pkt I ppkt 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Konkurencji i Konsumentów:

A.

1. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia), ze strony internetowej (zarówno strony głównej jak i podstrony z pełną treścią oświadczenia) oraz portalu Facebook, wskazujących na terminową i utrzymaną publikację oświadczeń, o których mowa w pkt I lit. A sentencji niniejszej decyzji;
2. nagrań ze strony internetowej oraz portalu Facebook, wskazujących na działanie hipertączy zamieszczonych w treści oświadczeń, o których mowa w pkt I lit. A sentencji niniejszej decyzji;
3. informacji o liczbie wejść (liczbie otwarć hipertączy) na podstronę, na której opublikowano pełną treść Oświadczenia, o którym mowa w pkt I lit. A sentencji powyżej;

B.

1. sprawozdania dotyczącego przekazania konsumentom informacji, wskazanych w punkcie I lit. B sentencji powyżej, z podaniem: liczby wysłanych pism z podziałem na metodę wysyłki; daty (okresu) wysyłki komunikatów - osobno dla Pierwotnej komunikacji i ponownych komunikatów;
2. 10 (dziesięciu) pierwszych wiadomości (Pierwotna komunikacja, zanonimizowane kopie), skierowanych do konsumentów będących w dniu wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w związku z wykonaniem zobowiązania, wskazanego w pkt I lit. B sentencji niniejszej decyzji - osobno dla każdej z zastosowanych metod wysyłki (za pośrednictwem bankowości elektronicznej, bankowości mobilnej, drogą mailową bądź listem poleconym) - łącznie 40 kopii;
3. 10 (dziesięciu) pierwszych wiadomości (Pierwotna komunikacja, zanonimizowane kopie), skierowanych do konsumentów niebędących w dniu



wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w związku z wykonaniem zobowiązania, wskazanego w pkt I lit. B sentencji niniejszej decyzji;

4. 5 (pięciu) pierwszych spośród ponownych komunikatów (zanonimizowane kopie), skierowanych do konsumentów będących w dniu wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w związku z wykonaniem zobowiązania, wskazanego w pkt I lit. B sentencji niniejszej decyzji - osobno dla komunikatów wysyłanych po 2 oraz po 4 miesiącach od skierowania do konsumentów Pierwotnej komunikacji i osobno dla każdej z zastosowanych metod wysyłki;
5. 5 (pięciu) pierwszych spośród ponownych komunikatów (zanonimizowane kopie), skierowanych do konsumentów niebędących w dniu wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w związku z wykonaniem zobowiązania, wskazanego w pkt I lit. B sentencji niniejszej decyzji - osobno dla komunikatów wysyłanych po 2 oraz po 4 miesiącach od skierowania do konsumentów Pierwotnej komunikacji;

C. informacji o liczbie uprawnionych konsumentów, którzy skorzystali / nie skorzystali z przysporzeń, określonych w pkt I lit. C sentencji powyżej - z podziałem według kwot przysporzenia oraz wykorzystanego przez konsumenta kanału komunikacji (osobiście w placówce, listownie, elektronicznie); informacji o sumarycznej kwocie ww. przysporzeń; informacji o liczbie przypadków, w których konsumentom, w związku z naruszeniem dotyczącym więcej niż jednej reklamacji, wypłacono jedno świadczenie w wyższej wysokości; zbiorów dokumentacji, obrazujących procedurę wypłaty przysporzeń na rzecz konsumentów, tj.:

1. 10 (dziesięciu) pierwszych, listownych potwierdzeń lub informacji (zanonimizowane kopie) złożonych w celu uzyskania przysporzenia, o którym mowa w pkt I lit. C sentencji niniejszej decyzji przez uprawnionych konsumentów będących w momencie wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej - wraz z informacjami o datach i kwotach wykonanych świadczeń, z dowodem (np. potwierdzeniem wykonania przelewu);
2. 10 (dziesięciu) pierwszych, listownych potwierdzeń lub informacji (zanonimizowane kopie) złożonych w celu uzyskania przysporzenia, o którym mowa w pkt I lit. C sentencji niniejszej decyzji, przez uprawnionych konsumentów niebędących w momencie wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej - wraz z informacjami o datach i kwotach wykonanych świadczeń, z dowodem (np. potwierdzeniem wykonania przelewu);

D. informacji o liczbie konsumentów, którzy skorzystali z procedury ponownego rozpatrzenia sprawy, określonej w pkt I lit. D sentencji powyżej - z podziałem na sprawy rozpatrzone pozytywnie i negatywnie w wyniku ich reewaluacji; informacji o przeciętnym czasie powtórznego rozpatrywania sprawy w ww. procedurze oraz wskazania 10 (dziesięciu) przypadków najdłużej rozpatrywanych wraz z podaniem



czasu ich rozpatrywania; zbiorów dokumentacji, obrazujących procedurę ponownego rozpatrzenia sprawy, tj.:

1. 10 (dziesięciu) pierwszych wniosków konsumentów (zanonimizowane kopie) złożonych w celu ponownego rozpatrzenia sprawy, o którym mowa w pkt I lit. D sentencji niniejszej decyzji, przez uprawnionych konsumentów będących w momencie wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej - z załączeniem pełnej dokumentacji pierwotnego postępowania reklamacyjnego w danej sprawie oraz kopii odpowiedzi Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, będącej wynikiem ponownego rozpatrzenia sprawy;
2. 10 (dziesięciu) pierwszych wniosków konsumentów (zanonimizowane kopie) złożonych w celu ponownego rozpatrzenia sprawy, o którym mowa w pkt I lit. D sentencji niniejszej decyzji, przez uprawnionych konsumentów niebędących w momencie wydania niniejszej decyzji klientami Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej - z załączeniem pełnej dokumentacji pierwotnego postępowania reklamacyjnego w danej sprawie oraz kopii odpowiedzi Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej, będącej wynikiem ponownego rozpatrzenia sprawy;

- w terminie 16 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKIK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. DOZIK-2.403.18.2023) w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z nieudzielaniem odpowiedzi na reklamacje konsumentów w terminach przewidzianych w art. 6 i art. 7 pkt 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109 ze zm., dalej również: „urr”) przez Bank Polską Kasę Opieki S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również: „Pekao S.A.”, „Bank”, „Spółka” lub „Przedsiębiorca”).
- [2] Postępowanie wszczęto w związku z sygnałami konsumenckimi, z których wynikało, że Bank nie udziela odpowiedzi na reklamacje konsumentów w określonych przepisami prawa terminach, a przekazywane konsumentom informacje o przedłużeniu postępowania reklamacyjnego nie zawierają merytorycznego opisu przyczyn opóźnienia ani wskazania okoliczności, które należy wyjaśnić w celu rozpatrzenia sprawy, a jedynie krótki, masowo wykorzystywany fragment, informujący o opóźnieniu. Niektórzy konsumenci zgłaszali ponadto, że czas rozpatrywania ich reklamacji przekraczał 60 dni od dnia otrzymania jej przez Bank.
- [3] Pismem z dnia 23 marca 2023 r., celem ustalenia stanu faktycznego sprawy, Prezes Urzędu wezwał Pekao S.A. do przekazania informacji i dokumentów związanych z terminowością oraz sposobem prowadzenia procesów reklamacyjnych. Spółkę



[dowód: sygnał konsumencki z 20 listopada 2022 r., nr RPW/75638/2022, xxxxxx]

„W sierpniu br. zgłosiłam reklamację. (...) Do chwili obecnej nie dostałam odpowiedzi na reklamację - bank dosyła mi kolejne pisma, że potrzebują więcej czasu. (...) Dla mnie to jawne lekceważenie klienta.”

[dowód: sygnał konsumencki z 19 grudnia 2022 r., nr RPW/83804/2022, xxxxxx]

„Złożyłem reklamacje w dniu 28.07.2022

Dnia 28.08.2022 dostałem wiadomość z banku o przedłużającym się czasie rozpatrywania reklamacji ale odpowiedź dostane najpóźniej 26.09.2022.

Dzis jest 28.09.2022 reklamacja dalej jest nierozparzona, napisałem wiadomość do banku z prośbą o informacje kiedy będzie - dostałem odpowiedź że jest w trakcie i mam czekać.

Lacznie jest juz ponad 60 dni reklamacja rozpatrywana.”

[dowód: sygnał konsumencki z 28 września 2022 r., nr RPW/62786/2022¹⁶, xxxxxx]

„Nasza reklamacja rozpatrywana jest przez bank już czwarty miesiąc”

[dowód: sygnał konsumencki z 14 marca 2023 r., nr RPW/23172/2023, xxxxxx]

„Dzień dobry, proszę z prośbą o pomoc. Postaram się jak najbardziej szczegółowo i bez emocji opisać moją sytuację, Proszę przyjrzeć się procedurom reklamacyjnym banku Pekao sa. Złożyłam reklamację w banku. Mogłam to zrobić drogą pisemną (list do placówki banku), online przez panel bankowości osobistej bądź osobiście w placówce. Wybrałam drogę internetową, z czego się bardzo cieszę, bo przynajmniej mam ślad po ich nicnierobieniu. (...) Pismo zostało złożone 24.10.22 r., zgodnie z regulaminem bank ma miesiąc na wydanie decyzji. Po miesiącu otrzymałam pismo, że przyznają sobie, bez podania przyczyny, dodatkowy miesiąc na rozpatrzenie tematu. Oznaczałoby to zakończenie w dniu 24.12.2022. Niestety i ten termin nie był rozstrzygający. (...) Od końca stycznia co tydzień przez infolinię składam ponaglenia, osoby twierdzą, że moja sprawa zostanie potraktowana priorytetowo, jednak mija kolejny miesiąc i nic. Co więcej, nie jestem w stanie kontynuować w żaden sposób komunikacji z bankiem, mogę jedynie anulować reklamację.”

[dowód: sygnał konsumencki z 22 lutego 2023 r., nr RPW/17094/2023, xxxxxx]

Sygnały konsumenckie - ad pkt I ppkt 2 sentencji decyzji

- [13] W kierowanych do Prezesa Urzędu sygnałach, konsumenci wskazywali również, że przekazywane im przez Bank pisma, informujące o wydłużeniu terminu na udzielenie odpowiedzi nie zawierały merytorycznych wyjaśnień. Przykładowo (sygnał konsumencki):

¹⁶ Pisownia oryginalna, poniżej odpowiednio

W zakresie 1 reklamacji bank odpisał szybko bo w ciągu 2 tygodni. W zakresie drugiej która wydaje się prostsza bank odpisuje 02 grudnia tuż przed terminem 30 dni cytując:"(...)wymaga dodatkowych ustaleń.

Potrzebujemy więcej czasu na jej rozpatrzenie z uwagi na skomplikowany charakter sprawy i konieczność uzyskania dodatkowych materiałów.

Odpowiemy najpóźniej 03.01.2022 r."

(...) wydaje mi się, iż odpowiedź Banku jest automatyczną przedłużką reklamacji wysyłaną bez względu na to czy ktoś zaczął zajmować się sprawą czy też nie. Opisany przypadek może wskazywać na problemy w obsłudze procesów reklamacyjnych po stronie Banku tj. braku ludzi do rozpatrywania reklamacji. Generalnie zastosowany zapis w odpowiedzi na reklamacje wskazuje w mojej opinii, iż nikt reklamacją się nie zajął.

[dowód: sygnał konsumencki z 5 grudnia 2021 r., nr RPW/70337/2021, xxxxxx]

- [14] Dołączana do ww. sygnałów konsumenckich korespondencja, kierowana przez Pekao S.A. do konsumentów w związku z wydłużeniem terminu na odpowiedź na reklamacje, była formułowana bez szczegółowego wskazania przyczyny opóźnienia ani okoliczności, które należy ustalić w celu załatwienia sprawy, przy użyciu fragmentów przeznaczonych do powtarzalnego stosowania (niezależnie od tematyki reklamacji):

Dzień dobry,

Potrzebujemy jeszcze trochę czasu, ponieważ nie mogliśmy wyjaśnić w wymaganym terminie wszystkich okoliczności związanych ze zgłoszoną reklamacją. Oczekujemy na wynik analizy tej sprawy. Na reklamację odpowiemy, jak tylko będziemy mieć pełne dane.

Odpowiedź przekazemy najpóźniej do ..."

**[dowody: sygnały konsumenckie o nr.: RPW/34652/2023; RPW/23172/2023;
RPW/86039/2022; RPW/83804/2022; RPW/72320/2022
xx]**

- [15] Zgodnie z wyjaśnieniami Banku, przytaczany powyżej komunikat był w latach 2021 - 2023 masowo wykorzystywany w pismach informujących o przedłużeniu terminu na rozpatrzenie reklamacji również w wariantach, zawierających dodatkowe zdanie odnoszące się do ogólnej tematyki reklamacji lub do właściwej jednostki wewnętrznej Banku. Zdanie to dołączano przed zdaniem „Na reklamację odpowiemy, jak tylko będziemy mieć pełne dane.”. Możliwe warianty obejmowały¹⁷:

Obecnie czekamy na wynik weryfikacji zasadności pobranej opłaty.

¹⁷ Lista jest wyczerpująca

- [36] Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle art. 24 ust. 2 tej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy.
- [37] Aby uznać dane zachowanie przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. kwestionowane zachowanie jest zachowaniem przedsiębiorcy,
 2. zachowanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 3. zachowanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.
- [38] Wskazać przy tym należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, 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 o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- [39] Powszechnie uważa się, iż decyzja zobowiązująca jest środkiem, dzięki któremu w skuteczny sposób możliwe jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodnego z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą.¹⁹ Rozstrzygnięcie, wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy dającego gwarancję spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przynosi niewątpliwą korzyść dla konsumenta, którego dobro jest szczególnie chronione przez Prezesa UOKiK.
- [40] Analiza art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala więc stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:
1. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,

¹⁹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

2. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
3. uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

[41] W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik 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

[42] Stosownie do art. 4 pkt 1 uokik 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 2024 r. poz. 236). Z kolei, stosownie do art. 4 ust. 1 tej ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą w rozumieniu Prawa przedsiębiorców jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 tej ustawy).

[43] Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, adres siedziby: ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa, wpisany jest do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000014843, NIP: 526-00-06-841, REGON: 000010205. Nie ulega wątpliwości, że Pekao S.A. posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w przepisach uokik, a jego działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zbiorowy interes konsumentów

[44] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (w art. 24 ust. 3 uokik), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Sąd Najwyższy wskazał, że sformułowanie „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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.²⁰

- [45] Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy więc rozumieć narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, mogącą obejmować zarówno działania, jak i zaniechania. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.
- [46] Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy zatem rozumieć nie tylko *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym), ale również prawo konsumentów do uczestniczenia w obrocie na przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych. Jak bowiem podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r., sygn. akt VI ACa 1918/15: „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.”
- [47] Prezes Urzędu w niniejszej sprawie wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zbiorowy interes realizuje się poprzez fakt, że potencjalnie każdy klient (konsument) Pekao S.A. był narażony na zakwestionowane praktyki.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem - ad pkt I ppkt 1 sentencji decyzji

- [48] Przedmiotem praktyki, opisanej w pkt I ppkt 1 sentencji decyzji, było nieudzielanie przez Pekao S.A. odpowiedzi na reklamacje konsumentów w terminach wynikających z norm urr, tj. bez zbędnej zwłoki (nie później niż w terminie 30 dni) - a w przypadkach szczególnie skomplikowanych - w terminie 60 dni.
- [49] Przepisy urr regulują zasady rozpatrywania reklamacji²¹ przez podmioty rynku finansowego, przy czym zgodnie z definicją, wyrażoną w art. 2 pkt 2 urr, za reklamację należy uznać każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług

²⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²¹ Wyjątek stanowią reklamacje składane przez konsumentów w trybie art. 15a ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2024 r. poz. 30), dla których ustawodawca odmiennie uregulował terminy rozpatrzenia reklamacji. Postępowania Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie dotyczyły jednak wyłącznie reklamacji złożonych i rozpatrywanych przez Bank w trybie przewidzianym w przepisach urr.

rzetelne²³ rozpatrywanie reklamacji. Należy przy tym wskazać, że zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego²⁴, odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu naruszenia obowiązków wynikających z przepisów uokik ma charakter odpowiedzialności obiektywnej, a stwierdzenie zawinionego charakteru zarzucanego naruszenia nie jest konieczną przesłanką stwierdzenia, a tym bardziej uprawdopodobnienia naruszenia jej przepisów. Rozważania w przedmiocie winy przedsiębiorcy są więc zbędne z punktu widzenia możliwości zastosowania przepisów prawa materialnego, takich jak zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Element subiektywny w postaci umyślności lub nieumyślności naruszenia przepisów ustawy jest okolicznością braną pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o nałożeniu kary i ustalaniu jej wysokości, a nie przesłanką stwierdzenia naruszenia zakazu z art. 24 ust. 1 uokik. W opinii Prezesa Urzędu argumentacja Banku w przedmiocie zewnętrznych uwarunkowań praktyki opisanej w pkt I ppkt 1 decyzji pozostaje zatem bez znaczenia dla uprawdopodobnienia, że stanowiła ona praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Podsumowując, praktyka Banku, opisana w pkt I ppkt 1 niniejszej decyzji, mogła w ocenie Prezesa Urzędu stanowić zachowanie sprzeczne z prawem.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów - ad pkt I ppkt 1 sentencji decyzji

- [56] Należy wskazać, że przekraczanie ustawowych terminów odpowiedzi na reklamacje konsumentów mogło prowadzić do naruszenia ich zbiorowego interesu. Uzyskanie rozstrzygnięcia reklamacji wpływa tak na sytuację ekonomiczną (szczególnie w przypadku uznania żądania reklamacji) jak i pozaekonomiczną konsumenta.
- [57] Odnosząc się do możliwych konsekwencji pozaekonomicznych praktyki Banku, należy wskazać w szczególności na potencjalną frustrację, utrzymujący się stan niepewności, poczucie bezsilności lub obawy o przyszłą sytuację majątkową w obliczu przedłużającego się oczekiwania na rozstrzygnięcie sprawy.
- [58] Konsumentom Pekao S.A., których reklamacje rozpatrywano z naruszeniem ustawowych terminów, mogli ponadto pozostawać w stanie niepewności, który uniemożliwiał lub utrudniał im podjęcie korzystnych ekonomicznie decyzji - np. w zakresie alokacji środków pieniężnych, zmiany banku, wstąpienia na drogę sądową albo skierowania sprawy do arbitrażu/mediacji (w przypadku nieuznania zgłaszanego żądania). Co więcej, opisane działanie Pekao S.A. mogło zniechęcać konsumentów do przyszłego korzystania z procesu reklamacyjnego Banku, co - szczególnie w przypadku konsumentów związanych z Bankiem wieloletnimi umowami, np. o kredyt hipoteczny - mogło skutkować zaburzeniem równowagi kontraktowej pomiędzy Spółką a konsumentem. Jednocześnie, w przypadku zasadności żądania reklamacji, konsumenci Banku mogli pozostawać bezprawnie pozbawieni uprawnień lub środków pieniężnych, które otrzymaliby wcześniej, gdyby ich reklamację rozpatrzono we właściwym terminie.

²³ Vide praktyka, o której mowa w pkt I ppkt 2 decyzji.

²⁴ Wyrok z dnia 21 kwietnia 2011 r., III SK 45/10.

- [59] Podsumowując, praktyka Banku, opisana w pkt I ppkt 1 niniejszej decyzji, mogła w ocenie Prezesa Urzędu naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem - ad pkt I ppkt 2 sentencji decyzji

- [60] Przedmiotem praktyki, opisanej w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji, było niewskazywanie przez Bank w przekazywanej konsumentom informacji: przyczyny opóźnienia, uniemożliwiającej rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie²⁵; okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
- [61] Poza przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, o którym mowa w pkt 3 wyliczenia w art. 7 urr, przepis ten w pkt 1 i 2 określa dwa dodatkowe elementy, które obligatoryjnie należy zawrzeć w informacji przekazywanej konsumentowi w przypadku niemożności rozpatrzenia jego reklamacji w terminie 30 dni - *wyjaśnienie przyczyny opóźnienia oraz wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.*
- [62] Prezes Urzędu ustalił, że treść wysyłanych do konsumentów informacji o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji zawierała szablonowe, masowo powtarzające się sformułowania, znamionujące automatyzm działania Banku. W ocenie Prezesa Urzędu ww. fragmenty mogły nie informować konsumentów o rzeczywistych powodach wydłużenia czasu rozpatrywania reklamacji w rzetelny i zindywidualizowany sposób.
- [63] Wspólnymi fragmentami cytowanych powyżej komunikatów Banku, które zakresowo odnosiły się do zagadnień wymienionych w pkt 1 i 2 wyliczenia w art. 7 urr, były następujące stwierdzenia:

Potrzebujemy jeszcze trochę czasu, ponieważ nie mogliśmy wyjaśnić w wymaganym terminie wszystkich okoliczności związanych ze zgłoszoną reklamacją. Oczekujemy na wynik analizy tej sprawy. Na reklamację odpowiemy, jak tylko będziemy mieć pełne dane.

[...]

reklamacja nr ... wymaga dodatkowych ustaleń.

Potrzebujemy więcej czasu na jej rozpatrzenie z uwagi na skomplikowany charakter sprawy i konieczność uzyskania dodatkowych materiałów.

- [64] W tym miejscu należy przypomnieć, że pisma informujące o niemożności rozpatrzenia reklamacji w terminie, które konsumenci otrzymali w sprawach, stanowiących przedmiot przytaczanych powyżej sygnałów konsumenckich nie zawierały żadnych dodatkowych fragmentów. Tak było też w przypadku cytowanych powyżej pism, które Spółka przekazała wraz z dokumentacją postępowań reklamacyjnych w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu. Dodatkowo, Bank wyjaśnił, iż część wysyłanych (po 1 stycznia 2021 r.) informacji o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji zawierała

²⁵ Tj. bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni.

ponadto dodatkowe zdanie, uzależnione od tematyki reklamacji lub jednostek Banku uczestniczących w jej rozpatrywaniu, np.:

Obecnie czekamy na wynik weryfikacji [zasadności pobranej opłaty / obsługi karty / blokady konta i realizacji zajęcia z konta.]

Obecnie czekamy na wynik weryfikacji zgłoszenia od jednostki [rozliczającej renty i emerytury zagraniczne / odpowiedzialnej za funkcjonowanie bankowości elektronicznej.]

Obecnie czekamy na wynik analizy dotyczącej [oprocentowania na wskazanym kredycie / zwrotu kosztów po wcześniejszej spłacie zobowiązania kredytowego.]

- [65] W opinii Prezesa Urzędu możliwe jest, że przytaczane powyżej sformułowania nie wystarczały do wypełnienia obowiązku *wyjaśnienia przyczyn opóźnienia* w rozumieniu art. 7 urr. Jediną prawnie dopuszczalną przyczyną omawianego opóźnienia jest bowiem wystąpienie *szczególnie skomplikowanego przypadku, uniemożliwiającego rozpatrzenie reklamacji w terminie* (art. 7 *in principio* urr). W drodze wykładni językowej należy przyjąć, że określenie *szczególnie skomplikowany przypadek* oznacza sprawę nietypową (*szczególnie skomplikowaną*) i zindywidualizowaną (*przypadek*). Wątpliwe jest więc, by wyjaśnienie przyczyn opóźnienia mogło zostać osiągnięte z wykorzystaniem szablonowego fragmentu, przeznaczonego do masowego stosowania, gdyż taka komunikacja ze swojej natury nie może zawierać merytorycznego odniesienia do okoliczności czyniących dany przypadek *szczególnie skomplikowanym*, a zatem warunkujących zastosowanie omawianego przepisu. Co więcej, użycie przez ustawodawcę słowa *wyjaśnienie*²⁶ wskazuje na konieczność przedstawienia argumentacji lub przynajmniej opisanie powodów przemawiających za zasadnością wydłużenia terminu na rozpatrzenie konkretnej sprawy.
- [66] Nie wydaje się, by stwierdzenia o konieczności uzyskania „dodatkowych materiałów”, „wyniku analizy sprawy”, „wyniku weryfikacji zgłoszenia” lub „pełnych danych” same w sobie stanowiły *wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy*. Określenia te są w tym kontekście wyrażeniami bliskoznacznymi do wyrażenia „ustalenie okoliczności”, a zatem stanowią co najwyżej wskazanie, że istnieją *jakieś* okoliczności wymagające ustalenia - nie zaś, *jakie* okoliczności to są.
- [67] Co się zaś tyczy (wykorzystywanych w zaledwie części pism) sformułowań, odnoszących się rodzajowo do tematu złożonej reklamacji, wątpliwe jest, by ich użycie przyczyniało się do realizacji dyspozycji art. 7 urr. Na wstępie należy zauważyć, że fragmenty te, analogicznie do rozważań powyżej, nie służą *wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia*, bowiem ani nie przekazują treści merytorycznej właściwej dla *wyjaśnień*, ani też nie odnoszą się specyficznie do powodu *opóźnienia* w danej sprawie, a do jej cech istniejących od samego momentu wniesienia reklamacji. Takie stwierdzenia pracownik Banku może zamieścić w piśmie nie tylko bez przeprowadzenia jakiegokolwiek merytorycznej analizy sprawy, ale wręcz po samym

²⁶ Zamiast np. „wskazanie” lub „odniesienie do”.

stanem niepewności co do przysługujących uprawnień, perspektyw na pozytywne rozpatrzenie reklamacji oraz prawidłowego sposobu dalszego postępowania, a zatem ograniczać możliwość podjęcia korzystnych dla siebie decyzji.

- [71] W tym miejscu należy również wskazać, że zgodnie z art. 8 urre skutkiem nierozpatrzenia reklamacji w terminie (30 dni, a dla spraw szczególnie skomplikowanych - 60 dni) jest przyjęcie domniemania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z jej żądaniem. W przypadkach udzielenia przez podmiot rynku finansowego odpowiedzi na reklamację w terminie przekraczającym 30 dni, ale przed upływem 60 dni od dnia złożenia reklamacji, możliwość świadomego podjęcia decyzji o dochodzeniu roszczeń z powołaniem się na art. 8 urre jest więc zależna od stwierdzenia, czy reklamacja rzeczywiście dotyczyła sprawy szczególnie skomplikowanej. Pozbawienie konsumentów możliwości przeanalizowania argumentacji Banku w zakresie okoliczności, mogących składać się na stopień skomplikowania sprawy mogło więc prowadzić do niepodjęcia przez konsumentów potencjalnie korzystnej ekonomicznie decyzji o dochodzeniu zgłaszanych roszczeń w drodze powództwa.
- [72] Podsumowując, praktyka Banku, opisana w pkt I ppkt 2 niniejszej decyzji, mogła w ocenie Prezesa Urzędu naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
- [73] Dodatkowo należy wskazać (w świetle złożonego przez Bank wniosku o umorzenie postępowania), iż w ocenie Prezesa UOKiK przesłanka bezprzedmiotowości postępowania w niniejszej sprawie nie wystąpiła, a tym samym brak było podstaw do umorzenia postępowania, zakończonego wydaniem niniejszej decyzji.

Złożenie zobowiązania przez Przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania (pkt I sentencji decyzji)

- [74] Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, 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 rozpatrywanej sprawie doszło do zaniechania stosowania kwestionowanych praktyk przez Spółkę. W takim przypadku, na mocy art. 28 ust. 1 *in fine* uokik, Prezes Urzędu może wydać decyzję stwierdzającą uprawdopodobnienie stosowania praktyk i zobowiązać w niej przedsiębiorcę do usunięcia skutków naruszenia.
- [75] Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Następnie, Przedsiębiorca kilkakrotnie zmodyfikował i doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Finalna treść zobowiązania Spółki została odzwierciedlona w pkt I lit. A-D sentencji niniejszej decyzji. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest bowiem jednoznaczna i



grona konsumentów - zarówno byłych, jak i obecnych klientów Spółki, którzy mogli być dotknięci przedmiotowymi praktykami w latach 2019 - 2023. Zobowiązanie, w szczególności w warstwie odnoszącej się do wypłaty określonych kwot pieniężnych, uwzględnia tak stopień naruszenia - poprzez zróżnicowanie kwot przysporzeń w zależności od uchybionego terminu ustawowego; jak i realny wpływ naruszenia na interesy konsumentów - poprzez zróżnicowanie kwot w zależności od tego, czy pierwotnie złożona reklamacja została finalnie rozpatrzona zgodnie z wolą konsumenta. Umożliwienie konsumentom, dotkniętym przedmiotowymi praktykami ponownego rozpoznania ich sprawy może przyczynić się do zindywidualizowanego usunięcia skutków naruszeń w stanach faktycznych, w których wskazane kwoty pieniężne są albo zbyt niskie dla zaspokojenia uzasadnionych roszczeń konsumenta, albo niewystarczające z uwagi na ich niepieniężny charakter lub inne czynniki wyjątkowe dla konkretnej sprawy. Wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanych praktyk w możliwie szerokim stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli więc osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

[82] Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[83] Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II sentencji decyzji)

[84] Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

[85] Na podstawie tego przepisu Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I lit. A-D, zgodnie z treścią pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

[86] W ocenie Prezesa Urzędu informacje i dokumenty, 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 jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

[87] Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.



Pouczenia

- [88] Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 1568 ze zm.; dalej: „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje Stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- [89] Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2024 r. poz. 959) odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, natomiast zażalenie na jego postanowienie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia 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 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.. Zgodnie z art. 103 ust. 1 tej ustawy, 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. Zgodnie zaś z art. 105 ust. 1 tej ustawy, 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.
- [90] 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 wykaze, 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.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna decyzji

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych
Interesów Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna

Reprezentowany przez:

[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

2. a/a



Załącznik nr 1: Spis treści

Spis treści

DECYZJA nr DOZIK-5/2025.....	1
UZASADNIENIE	24
Prezes Urzędu ustalił następujące okoliczności faktyczne:	27
Sygnały konsumenckie - ad pkt I ppkt 1 sentencji decyzji	27
Sygnały konsumenckie - ad pkt I ppkt 2 sentencji decyzji	28
Procedura reklamacyjna w Pekao S.A.....	30
Terminowość rozpatrywania reklamacji w statystykach Banku	32
Działania Banku podjęte w celu zaniechania kwestionowanych praktyk, opisanych w pkt I sentencji decyzji.....	33
Prezes Urzędu zważył, co następuje:.....	35
Interes publiczny.....	35
Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej	35
Status przedsiębiorcy.....	37
Zbiorowy interes konsumentów	37
Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem - ad pkt I ppkt 1 sentencji decyzji.....	38
Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów - ad pkt I ppkt 1 sentencji decyzji.....	41
Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem - ad pkt I ppkt 2 sentencji decyzji.....	42
Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów - ad pkt I ppkt 2 sentencji decyzji.....	44
Złożenie zobowiązania przez Przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania (pkt I sentencji decyzji).....	45
Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II sentencji decyzji).	48
Pouczenia	49

