



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 15 grudnia 2025 r.

DOZIK-2.610.1.2025.MG

DECYZJA nr DOZIK-6/2025

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1616; ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na udzielaniu konsumentom zawieszenia spłaty kredytu, o którym mowa w art. 73 ust. 1-3 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488, Dz.U. z 2023 r. poz. 414, Dz.U. z 2024 r. poz. 984, 1963), na okresy krótsze niż miesiąc w wypadku złożenia przez konsumenta wniosku dotyczącego ostatniego miesiąca danego kwartału w trakcie trwania tego miesiąca lub w wypadku złożenia wniosku w trakcie trwania miesiąca objętego wnioskiem dotyczącego następujących po sobie miesięcy obejmujących ostatni miesiąc kwartału, co narusza art. 73 ust. 3 ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2024 r.**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1616; ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na przedłużaniu konsumentom, którzy skorzystali z zawieszenia spłaty kredytu, o którym mowa w art. 73 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488, Dz.U. z 2023 r. poz. 414, Dz.U. z 2024 r. poz. 984, 1963) okresu kredytowania o czas dłuższy niż udzielony im okres zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w wypadku udzielenia zawieszenia spłaty kredytu na okres krótszy niż miesiąc, co narusza art. 73 ust. 11 ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2023 r.**
- III. 1. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1616 ze zm.) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środek usunięcia trwających**

skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w postaci przekazania, wiadomością SMS oraz e-mail albo wiadomością SMS i listem poleconym (w odniesieniu do konsumentów, których aktywnym adresem e-mail Bank nie dysponuje), z użyciem formatowania przyjętego standardowo na potrzeby komunikacji z konsumentami, na swój koszt, w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji każdemu konsumentowi, który skorzystał z zawieszenia spłaty kredytu na podstawie art. 73 ust. 1-3 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488, Dz.U. z 2023 r. poz. 414, Dz.U. z 2024 r. poz. 984, 1963) i został dotknięty praktykami, o których mowa w pkt I i II komunikacji indywidualnej o treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Nr DOZIK-6/2025 z dnia 15 grudnia 2025 r., Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie informuje, iż w trakcie ustawowych wakacji kredytowych stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Praktyki polegały na: zawieszeniu spłaty kredytu na okresy krótsze niż należny miesiąc oraz przedłużaniu konsumentom okresu kredytowania o czas dłuższy niż udzielony im okres zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego niezgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-6/2025 z dnia 15 grudnia 2025 r. dostępna jest pod adresem [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].”

2. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 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 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w postaci złożenia oświadczenia utrzymywanego na stronie internetowej Banku przez okres 6 (sześciu) miesięcy, o następującej treści:

„Decyzją nr DOZIK-6/2025 z dnia 15 grudnia 2025 r. Prezes UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów:

- udzielanie konsumentom zawieszenia spłaty kredytu, na okresy krótsze niż miesiąc niezgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (wakacje kredytowe).
- przedłużanie konsumentom, którzy skorzystali z zawieszenia spłaty kredytu, okresu kredytowania o czas dłuższy niż udzielony im okres zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego niezgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (wakacje kredytowe).

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-6/2025 z dnia 15 grudnia 2025 r. dostępna jest pod adresem [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].”

w następujący sposób:

[1] czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),

[2] tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,

[3] w górnej części strony głównej domeny www.pekao.com.pl i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika jedynie w danej sesji; pełna treść powyższego oświadczenia ma być widoczna przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (niezależnie od tego, czy strona jest przez użytkownika przewijana) i samodzielnie nie zamknie tej informacji (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

[4] czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

[5] w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej oraz nowej nazwy,

[6] fragment: „*Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK- 6/2025*” będzie stanowić hipertączę prowadzące do strony internetowej: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf.

3. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w postaci zamieszczenia na koncie prowadzonym przez przedsiębiorcę na portalu społecznościowym Instagram: <https://www.instagram.com> (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „bankpekaosa”) oraz na portalu społecznościowym Facebook: www.facebook.com (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „Bank Pekao S.A.”) komunikatu o następującej treści (dalej jako: „Oświadczenie”):

„DECYZJA PREZESA UOKiK

OŚWIADCZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że w latach 2022-2024 Bank stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów odnoszące się do ustawowych wakacji kredytowych. Stwierdził też, że Bank zaprzestał ich stosowania.

Oświadczenie jest wykonaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK-6/2025 z dnia 15 grudnia 2025 r. dostępnej na uokik.gov.pl.”

w ten sposób, że ww. Oświadczenie powinno zostać opublikowane w formacie posta (dalej także jako: **Post**) widocznego w zakładce profilu „posty”, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty jego opublikowania, oraz powinno być:

a) zamieszczone jako opis do Posta (tzw. podpis) zawierającego jednocześnie grafikę o wymiarach zalecanych aktualnie przez platformę - na dzień wydania decyzji: 1080×1350

pikseli - o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK Oświadczenie” pisanej czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 55 punktów, jak poniżej:

DECYZJA PREZESA UOKiK

Oświadczenie

- b) ww. grafika stanowić będzie zarazem okładkę Posta,
- c) drugą grafikę Posta stanowić będzie Oświadczenie pisane czarnymi literami na białym tle, czcionką nie mniejszą niż 34 punkty,
- d) Post powinien być zamieszczony z wykorzystaniem funkcjonalności przypięcia w górnej części profilu Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w serwisie Instagram,
- e) funkcjonalność dodawania komentarzy do Posta nie może zostać wyłączona,
- f) Oświadczenie powinno być napisane standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
- g) fragment Oświadczenia: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hipertączę odsyłającą do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hipertączę, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,
- h) bezpośrednio po ww. fragmencie Oświadczenia - w nowym akapicie - zostaną dodane znaczniki internetowe w formie poniższych hasztagów:
`#naruszenieinteresówkonsumentów,#UrządOchronyKonkurencjiiKonsumentów,#Pekao,#UOKiK;`

Dodatkowo Oświadczenie powinno zostać opublikowane także w biogramie użytkownika w formie linka, który odsyłać będzie do Posta, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i być utrzymywane przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty jego opublikowania.

Jednocześnie Oświadczenie powinno zostać dodatkowo opublikowane w formacie relacji (tzw. stories), w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy uwzględnieniu poniższych wymogów:

- a) publikacja ww. relacji nastąpi poprzez udostępnienie Posta, z zachowaniem jego standardowej wielkości oraz białego tła Oświadczenia,
- b) publikacja ww. relacji będzie ponawiana kolejne 3 razy co 7 dni,

- c) Oświadczenie w formie relacji powinno być wyświetlane co najmniej na 3 częściach (tzw. kafelkach), łącznie przez minimum 45 sekund,
- d) fragment Oświadczenia: „uokik.gov.pl” będzie stanowić hiperłącze prowadzące do komunikatu prasowego Prezesa UOKiK w domenie uokik.gov.pl dotyczącego wydania niniejszej decyzji, a jeżeli nie będzie możliwe umieszczenie hiperłącza, to zamiast ww. fragmentu zostanie zamieszczony adres linku,

Publikacja Oświadczenia w formie Posta, relacji oraz linka zawartego w biogramie profilu Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej nastąpi:

- e) w tym samym dniu roboczym w godzinach między 9:00 a 12:00,
 - f) publikacja kolejnych relacji nastąpi w godzinach między 9:00 a 12:00,
 - g) 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 Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy,
 - h) w przypadku zmiany nazwy profilu Banku Polskiej Kasy Opieki Spółki Akcyjnej w serwisie Instagram lub Facebook niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do profili Przedsiębiorcy funkcjonujących w czasie zamieszczenia przedmiotowych postów.
- IV.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt w związku z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1616, ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, karę pieniężną w wysokości:**
- a) 52 356 000 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa miliony trzysta pięćdziesiąt sześć tysięcy złotych), z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie pierwszym rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;**
 - b) 65 445 000 zł (słownie: sześćdziesiąt pięć milionów czterysta czterdzieści pięć tysięcy złotych), z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w punkcie drugim rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.**
- V.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1616, ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Bank Polską Kasę Opieki Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 18,30 zł (słownie: osiemnaście złotych i trzydzieści groszy) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.