



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 4 sierpnia 2026 roku

Sprawa: Interpelacja nr 18679
Znak sprawy: FN1.054.8.2026
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w nawiązaniu do interpelacji Pana Posła Krzysztofa Habury o numerze 18679 przedstawiam poniższą odpowiedź. Odpowiedź uwzględnia stanowisko Rzecznika Finansowego.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: Ustawa), Rzecznik Finansowy (dalej: Rzecznik) jest organem nadzoru rynku w odniesieniu do usług bankowości detalicznej.

Do dnia przekazania stanowiska, Rzecznik nie nałożył kar pieniężnych na podmioty nadzorowane. Wynika to zarówno ze specyfiki i celu tego instrumentu, relatywnie dobrej współpracy z podmiotami nadzorowanymi w zakresie usuwania braków dostępności, jak również stosunkowo krótkiego okresu obowiązywania Ustawy.

Zgodnie z treścią art. 73 ust. 2 Ustawy, kary pieniężne mogą być nakładane na usługodawcę, który:

- a) nie zapewnia spełniania wymagań dostępności oferowanych lub świadczonych usług, o których mowa w art. 12–19,
- b) nie przekazał Prezesowi Zarządu PFRON lub właściwemu organowi nadzoru rynku informacji, o których mowa w art. 32 ust. 2 pkt 7, w terminie określonym w żądaniu, o którym mowa w tym przepisie, albo przekazał informacje nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd,
- c) nie przedstawił dowodów, o których mowa w art. 62 ust. 1 pkt 1, w terminie określonym w tym przepisie,
- d) nie wykonał obowiązku określonego w art. 32 ust. 1,
- e) nie wykonał obowiązku określonego w art. 32 ust. 2 pkt 6.

Co szczególnie istotne, zgodnie z treścią art. 73 ust. 3 Ustawy, kary pieniężne, o których mowa w ust. 1 i 2, nakładają Prezes Zarządu PFRON lub właściwy organ

nadzoru rynku, w drodze decyzji, o których mowa w art. 56 ust. 1 albo art. 65 ust. 1. Oznacza to, że kara pieniężna może być nałożona dopiero po przeprowadzeniu kontroli. Kontrole zaś przeprowadzane są w przypadku powzięcia uzasadnionej wątpliwości przez Prezesa Zarządu PFRON albo właściwy organ nadzoru rynku, że oferowana lub świadczona usługa nie spełnia określonego wymagania dostępności. Jak wskazuje Rzecznik, najważniejszym źródłem informacji o potencjalnym braku dostępności są zawiadomienia składane do Prezesa Zarządu PFRON. Ten albo rozpatruje je samodzielnie albo przekazuje do właściwego organu nadzoru. Zgodnie z treścią art. 68 ust. 2 Ustawy, w przypadku stwierdzenia zasadności zawiadomienia, Prezes Zarządu PFRON albo właściwy organ nadzoru rynku przeprowadzają kontrolę. W okresie od 28 czerwca 2025 r. do dnia przygotowania stanowiska Rzecznik otrzymał 45 zawiadomień.

Po otrzymaniu zawiadomienia, organ nadzoru dokonuje jego oceny pod kątem formalnym, a następnie merytorycznym. Nie wszystkie kierowane do Rzecznika zawiadomienia mogą zostać rozpoznane merytorycznie. Ustawa wprowadza bowiem zamknięty katalog wymagań w zakresie dostępności – w szczególności nie nakłada obowiązku zapewnienia dostępności architektonicznej placówek (w odróżnieniu do wymogów ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, gdzie ten aspekt dostępności jest kluczowy). Zawarta w Ustawie definicja usług bankowości detalicznej nie obejmuje również wielu usług finansowych, na przykład usług ubezpieczeniowych czy lokat. Zawiadomienia, które nie spełniają wymogów formalnych, czyli nie mieszczą się w katalogu wymagań dostępności lub nie dotyczą podmiotów objętych Ustawą (np. braku dostępności lokalu placówki bankowej), Rzecznik musi uznać za niezasadne i zakończyć ich rozpatrywanie na tym etapie. Tam, gdzie jest to możliwe, Rzecznik wskazuje klientom alternatywne ścieżki dochodzenia swoich praw wobec usługodawców (np. w ramach standardowego trybu interwencyjnego stosowanego przez Rzecznika wobec podmiotów rynku finansowego).

W przypadku stwierdzenia, że zawiadomienie jest formalnie zasadne, dokonywana jest ocena merytoryczna zawiadomienia. Na tym etapie Rzecznik bada, czy zawiadamiający słusznie zidentyfikował dane wymaganie dostępności jako niespełnione. W tym celu prowadzi korespondencję z usługodawcą i zawiadamiającym, dokonuje wstępnego przeglądu publicznie dostępnych stron, aplikacji i dokumentów. W większości zawiadomień formalnie właściwych, w toku korespondencji z podmiotem nadzorowanym, Rzecznikowi udało się – na samym etapie rozpatrywania zawiadomienia, uzyskać:

- a) usunięcie bariery i zapewnienie dostępności lub
- b) zobowiązanie do podjęcia takiego działania w terminie odpowiadającym charakterowi i zakresowi niezbędnych czynności, bez konieczności wszczynania kontroli.

Tym samym, dla zapewnienia dostępności usług świadczonych przez te podmioty nie było konieczne podejmowanie bardziej sformalizowanych kroków jak kontrola czy następujące po niej postępowania sankcyjne. W takim przypadku, zawiadomienia te zostały uznane za niezasadne (ponieważ w wyniku zachowania podmiotu nadzorowanego brak dostępności został lub wkrótce zostanie usunięty) – zgodnie z wytycznymi Prezesa Zarządu PFRON.

Jednocześnie, w przypadku kilku zawiadomień Rzecznik zdecydował, że zebrane w toku ich rozpatrywania informacje uzasadniają podjęcie dalszych kroków nadzorczych. Kontrole i inne działania w tych sprawach planowane są na 3 i 4

kwartał 2026 r. Należy również wskazać, że usługodawcy mają obowiązek niezwłocznie informować właściwy dla nich organ nadzoru o tym, że usługa nie spełnia wymagań dostępności oraz o podjętych działaniach naprawczych. Informacje te, przekazywane na podstawie art. 27 Ustawy, są określane jako autozawiadomienia.

Na dzień przygotowania odpowiedzi, do Rzecznika wpłynęło 853 zawiadomień od podmiotów nadzorowanych. Zgłoszenia te dostarczają Rzecznikowi istotnych informacji o poziomie dostępności usług danego podmiotu, szczególnie w przypadku zawiadomień, które bezpośrednio go dotyczą. Ponadto są one przedmiotem systemowej analizy Rzecznika umożliwiającej diagnozowanie rzeczywistego poziomu dostępności sektora oraz identyfikację powtarzających się barier wymagających usunięcia w pierwszej kolejności. Efektem prac analitycznych jest m.in. opublikowany w czerwcu 2026 r. raport Rzecznika Finansowego „Dostępność usług bankowości detalicznej. Analiza zgłoszeń o niespełnianiu wymagań dostępności”.

Rzecznik zgadza się z opinią, że termin wyznaczony w art. 87 Ustawy na publikację pierwszego sprawozdania dotyczącego funkcjonowania systemu nadzoru rynku w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług, jest odległy. Niemniej jednak należy zauważyć, że Rzecznik udziela Prezesowi Zarządu PFRON informacji o podjętych działaniach nadzorczych, w tym nałożonych karach pieniężnych w cyklu kwartalnym oraz rocznym. Niezależnie od obowiązków sprawozdawczych, Rzecznik publikuje własne opracowania analityczne oraz materiały informacyjne adresowane do konsumentów i usługodawców. Dokumenty te są dostępne na stronie Rzecznika oraz Prezesa Zarządu PFRON.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Jurand Drop

podsekretarz stanu

w Ministerstwie Finansów