



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 16 lipca 2026 roku

Sprawa: Interpelacja nr 18153 w sprawie problemów klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców związanych z migracją klientów Banku Handlowego w Warszawie S.A. do VeloBanku S.A.
Znak sprawy: FN1.054.6.2026
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 nr 18153 w sprawie problemów klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców związanych z migracją klientów Citi Handlowego do VeloBanku Pana Posła Artura Jarosława Łackiego z dnia 2 lipca 2026 r., w załączeniu uprzejmie przedstawiam poniższą odpowiedź, po uwzględnieniu opinii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego.

Ad.1

Na wstępie należy zauważyć, że zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: UKNF), jest przeprowadzany szczegółowy monitoring i sprawdzanie przebiegu procesu migracji Banku Handlowego w Warszawie S.A. do VeloBanku S.A., zarówno w obszarze cyberbezpieczeństwa i odporności operacyjnej, jak i bieżącego nadzoru ostrożnościowego. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pozostaje również w bezpośrednim kontakcie z Bankiem.

Ad.2

Jak podkreśla UKNF, po przeprowadzaniu migracji klientów, odnotowano zwiększoną w stosunku do przeciętnej liczbę skarg dotyczących funkcjonowania usług bankowych. Należy zauważyć jednak, że w skali całej migracji (570 tysięcy klientów), liczby tej nie można uznać za dużą.

Ad.3

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Zgodnie z danymi przedstawionymi przez UKNF, wpłynęło dotychczas 81 skarg odnoszących się do procesu migracji klientów detalicznych z Banku Handlowego w Warszawie S.A. do VeloBanku S.A., co reprezentuje około 0,014 % klientów podlegających migracji. Warto podkreślić, że dynamika napływu tych skarg malała wraz ze stabilizowaniem się sytuacji i podejmowaniem przez Bank działań naprawczych.

Jednocześnie jak wynika z informacji przedstawionych przez Biuro Rzecznika Finansowego (dalej: Biuro RF), wpłynęło 19 wniosków klientów o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego (VeloBank S.A.), w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym. Należy zaznaczyć, że wnioski te dotyczą procesu migracji danych i związanych z tym nieprawidłowości, w tym m.in. brakiem lub utrudnionym dostępem do rachunków bankowych, nieprawidłowych księgowień transakcji lub brakiem udostępnienia historii rachunków.

Jednocześnie Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) poinformował, że dotychczas wpłynęły do niego 44 skargi z zakresu procesu migracji klientów do VeloBanku S.A.

Ad.4 i 5

Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez UKNF, wyjaśnianiem są objęte również zgłoszenia klientów dotyczące nieprawidłowości w ich obsłudze.

Jednocześnie w zakresie działalności Biura RF, podejmowane są również interwencje w indywidualnych sprawach klientów. Jak podkreśliło Biuro RF, Rzecznik wystąpił w piśmie z dnia 17 czerwca 2026 r. (znak DBK.59.17.2026.JAM; RF/208/2026) do VeloBank S.A. z prośbą o weryfikację sposobu obsługi korespondencji kierowanej przez klientów oraz Rzecznika Finansowego, w związku z prowadzonym procesem migracji danych.

Jak wynika z informacji otrzymanych z Biura RF, w wyżej wymienionym wystąpieniu wskazano na dostrzeżone nieprawidłowości w zakresie procesu migracji danych. Jak wskazał Rzecznik Finansowy, może on podjąć interwencję w odniesieniu do indywidualnych spraw skierowanych przez uprawnionych klientów po wyczerpaniu przez nich postępowania reklamacyjnego. Osoby, które poniosły straty w związku z zakłóceniami w funkcjonowaniu usług bankowych, mogą skorzystać ze wsparcia Rzecznika Finansowego dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej i skierowaniu do niego indywidualnego wniosku.

Zgodnie z informacją otrzymaną z UKNF, do naprawienia ewentualnych szkód powstałych z winy banku, a związanych w szczególności z migracją klientów, zobowiązany jest w pierwszej kolejności bank.

Z informacji przekazanych przez UOKiK wynika natomiast, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie prowadzi obecnie postępowań wobec Banku Handlowego w Warszawie S.A. i VeloBanku S.A. dotyczących zgłaszanych problemów technicznych i organizacyjnych związanych z procesem migracji klientów. Jednocześnie zgodnie z przekazanym stanowiskiem Prezes UOKiK monitoruje bieżącą sytuację i pozostaje w kontakcie z VeloBankiem S.A. Jak podkreślono w wyżej wymienionym stanowisku, dotychczas odbyły się dwa

spotkania w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie UOKiK oczekuje na przekazanie danych dotyczących procesu migracji.

Ad. 6

Jak wynika ze stanowiska UKNF, nie odebrano sygnałów mogących świadczyć o tym, że VeloBank S.A. uchyla się od tej odpowiedzialności lub że wchodzi w tym zakresie w nieuzasadnione spory z klientami, a szczególny tryb dochodzenia roszczeń w trybie reklamacyjnym przez klientów banków będących osobami fizycznymi został uregulowany w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Warto w tym miejscu podkreślić, że zdaniem UKNF, biorąc pod uwagę dotychczasowe ustalenia i potencjalną liczbę klientów poszkodowanych w wyniku procesu migracji, nie dostrzeżono na obecnym etapie potrzeby wprowadzania dodatkowych, nadzwyczajnych rozwiązań w zakresie trybu dochodzenia roszczeń przez tych klientów.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Jurand Drop

podsekretarz stanu

w Ministerstwie Finansów