



Data nadania

F  
25.05.2026

## Odpowiedź na reklamację

Data wpływu: 21.05.2026 r.

Nr sprawy: [REDACTED]

Szanowny Panie,

w odpowiedzi na pismo radcy prawnego [REDACTED] z 8.05.2026 r. (data wpływu do banku 21.05.2026 r.) informujemy, że odpowiedź na reklamację kierujemy do Pana, ponieważ pełnomocnictwo, jakie otrzymaliśmy zawiera braki formalne, które uniemożliwiają nam przekazanie pełnomocnikowi określonych informacji objętych tajemnicą bankową.

Dziś zwrócimy na Pana konto pieniądze z transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane w kwocie 59.816,37 zł.

Jest to zgodne z art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych. Możemy jednak dochodzić zwrotu kwoty uznanej w wyniku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji, jeśli nasza analiza reklamacji wykaże, że do wykonania transakcji doszło w wyniku rażącego niedbalstwa ze strony klienta.

Tak ustawodawca opisał w przepisach ustawy sytuacje, które powodują, że ponosi Pan odpowiedzialność za transakcje.

### Analiza sprawy

Z informacji zawartych w reklamacji wynika, że:

- zgłoszone transakcje zostały przez Pana zrealizowane za namową lub na polecenie doradcy, brokera lub innej osoby obiecującej zyski z inwestycji, która kontaktowała się z Panem,
- na naszej stronie internetowej na bieżąco zamieszczamy komunikaty na temat zagrożeń w sieci, na jakie sytuacje należy zwracać uwagę, co może być próbą oszustwa, ostrzegamy m.in. przed fałszywymi inwestycjami,
- nie zastosował się Pan do naszych ostrzeżeń,
- są to istotne naruszenia umowy łączącej Pana z nami i działanie umyślne lub rażąco niedbałe co powoduje, że ponosi Pan odpowiedzialność za te transakcje.