

Checklista reklamacji na bank

Praktyczna lista od zebrania dokumentów do wyboru dalszej drogi po odpowiedzi banku.

1. Zabezpieczenie sprawy

☐	Zabezpieczyłem umowę, regulamin i taryfę opłat właściwe dla daty zdarzenia.
☐	Pobrałem historię rachunku i potwierdzenia transakcji.
☐	Zapisałem zrzuty ekranu, wiadomości oraz komunikaty banku.
☐	Mam daty rozmów, numery zgłoszeń i nazwę użytego kanału.
☐	W pilnej sprawie zablokowałem kartę, dostęp lub zagrożone urządzenie.

2. Przygotowanie reklamacji

☐	Wskazałem rachunek, umowę, kartę lub transakcję.
☐	Opisałem fakty chronologicznie.
☐	Podąłem daty, kwoty i identyfikatory.
☐	Sformułowałem konkretne żądanie.
☐	Pokazałem sposób obliczenia żądanej kwoty.
☐	Ponumerowałem i opisałem załączniki.
☐	Nie podałem PIN-u, hasła ani kodów autoryzacyjnych.

3. Złożenie reklamacji

☐	Sprawdziłem oficjalny kanał reklamacyjny banku.
☐	Zachowałem pełną kopię pisma.
☐	Mam potwierdzenie złożenia i numer sprawy.
☐	Zapisałem dzień otrzymania reklamacji przez bank.
☐	Sprawdziłem, czy sprawa dotyczy usług płatniczych i krótszego terminu.

4. Kontrola odpowiedzi

☐	Bank odpowiedział na wszystkie zarzuty.
☐	Odpowiedź zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne.
☐	Wskazano postanowienia umowy lub regulaminu.
☐	Przy uznaniu reklamacji podano termin realizacji.
☐	Przy odmowie wskazano dalsze możliwości działania.
☐	Sprawdziłem, czy bank faktycznie wykonał decyzję.

5. Dalsze działania

☐	Ustaliłem, jaka część roszczenia pozostaje sporna.
☐	Sprawdziłem wewnętrzny tryb odwoławczy banku.

☐	Wybrałem właściwy tryb: Rzecznik Finansowy, postępowanie polubowne, arbitraż albo sąd.
☐	Jeśli problem dotyczy wielu klientów, rozważyłem sygnał do UOKiK.
☐	Jeśli problem ma znaczenie nadzorcze, rozważyłem skargę do KNF.
☐	Jeśli sprawa dotyczy danych, rozważyłem skargę do UODO.
☐	Sprawdziłem terminy dochodzenia roszczenia i ryzyko przedawnienia.

Najważniejsze: KNF i UOKiK nie zastępują reklamacji dotyczącej indywidualnego zwrotu pieniędzy. Własne roszczenie zacznij od banku i pilnuj terminów.

Aktualizacja: 16 września 2026 r. Materiał Moneta24.pl ma charakter informacyjny.