

Gdzie zgłosić problem finansowy?

Mapa wyboru instytucji: UOKiK, KNF, Rzecznik Finansowy i inne ścieżki

Zasada podstawowa: własne roszczenie zacznij od reklamacji. Organ nadzoru nie zastępuje dochodzenia zwrotu pieniędzy.

Twój cel	Najczęściej właściwa droga
Zwrot pieniędzy lub korekta indywidualnej sprawy	Reklamacja → Rzecznik Finansowy / ADR / sąd
Zgłoszenie nieprawidłowości w nadzorowanym podmiocie	KNF
Zgłoszenie praktyki mogącej dotyczyć wielu konsumentów	UOKiK
Zatrzymanie trwającego oszustwa lub kradzieży	Bank → policja lub prokuratura
Problem z danymi osobowymi	Administrator danych → UODO

Szybkie drzewko decyzji

1. Czy właśnie trwa zagrożenie dla pieniędzy, rachunku lub danych?

Tak: skontaktuj się z bankiem, zablokuj dostęp i zabezpiecz dowody. Przy podejrzeniu przestępstwa zawiadom policję.

Nie: przejdź do pytania 2.

2. Czy żądasz zwrotu pieniędzy, korekty lub wykonania umowy?

Tak: złóż reklamację. Po odmowie rozważ Rzecznika Finansowego, ADR albo sąd.

Nie: przejdź do pytania 3.

3. Czy praktyka może dotyczyć szerokiej grupy konsumentów?

Tak: przygotuj zawiadomienie do UOKiK, pokazując mechanizm i skalę.

Nie lub nie wiesz: przejdź do pytania 4.

4. Czy sprawa wskazuje na nieprawidłowość ważną dla nadzoru nad instytucją finansową?

Tak: przełącz udokumentowany sygnał KNF.

Nie: sprawdź rzecznika konsumentów, UODO, ECK, FIN-NET albo sąd - zależnie od problemu.

Najczęstsze problemy

Problem	Pierwszy krok	Co dalej
Bank odrzucił reklamację	Zbierz reklamację i odpowiedź	Rzecznik Finansowy / ADR / sąd
Nieautoryzowana transakcja	Bank i zabezpieczenie dostępu	Reklamacja, policja, RF po odmowie
Ukryte koszty pożyczki	Reklamacja i wyliczenie	RF; UOKiK przy praktyce masowej
Zaniżone odszkodowanie	Reklamacja do ubezpieczyciela	RF / postępowanie polubowne / sąd
Działalność bez zezwolenia	Weryfikacja rejestrów	KNF; organy ścigania przy podejrzeniu przestępstwa
Wprowadzająca w błąd reklama	Zabezpiecz zrzuty i regulamin	UOKiK
Naruszenie danych	Żądanie do administratora	UODO
Zagraniczna firma z UE/EOG	Reklamacja do firmy	FIN-NET / ECK / właściwy ADR

Dokumenty do przygotowania

- ☐ Umowa, regulamin, taryfa opłat i formularz informacyjny
- ☐ Reklamacja, potwierdzenie wpływu i odpowiedź
- ☐ Historia rachunku, potwierdzenia i rozliczenia
- ☐ Chronologia z datami, kwotami i numerami spraw
- ☐ Korespondencja, zrzuty ekranów i materiały reklamowe
- ☐ Jasno opisane żądanie i lista załączników

Nie wysyłaj: PIN-u, pełnych haseł, kodów autoryzacyjnych ani danych niepotrzebnych do rozpoznania sprawy.

Co podkreślić w zgłoszeniu?

Adresat	Najważniejsza treść	Realistyczne oczekiwanie
Rzecznik Finansowy	Własne roszczenie, reklamacja, odpowiedź i dokumenty	Interwencja lub pomoc polubowna, nie automatyczny nakaz zapłaty
KNF	Znaczenie nadzorcze, powtarzalność, bezpieczeństwo i dowody	Możliwe wykorzystanie informacji w nadzorze
UOKiK	Mechanizm praktyki i potencjalnie szeroka grupa konsumentów	Analiza i możliwe działania w interesie publicznym
Policja / prokuratura	Okoliczności przestępstwa, przepływy pieniędzy i dane sprawców	Postępowanie karne - nie zastępuje reklamacji

Ważne terminy i bezpieczeństwo

- ☐ Zapisz datę złożenia reklamacji i zachowaj potwierdzenie.
- ☐ Sprawdź termin odpowiedzi właściwy dla rodzaju sprawy.
- ☐ Nie zakładaj, że zgłoszenie do urzędu zatrzyma przedawnienie.
- ☐ W pilnej sprawie najpierw ogranicz szkodę.
- ☐ Przed wysłaniem dokumentów sprawdź aktualne kanały na oficjalnej stronie.

Oficjalne strony

Rzecznik Finansowy: rf.gov.pl

Komisja Nadzoru Finansowego: knf.gov.pl

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: uokik.gov.pl

Europejskie Centrum Konsumentów: konsument.gov.pl

Urząd Ochrony Danych Osobowych: uodo.gov.pl

Aktualizacja: 16 września 2026 r. Materiał Moneta24.pl ma charakter informacyjny i nie zastępuje indywidualnej porady prawnej.