

**FINTECH
INSIDER**

Vol. 97

**REKLAMACJE W
SEKTORZE
FINANSOWYM:
NOWE ZASADY**



KWKR.

Behind Your **Growth**

12 lutego 2026 r. wejdą w życie zmiany w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Co warto wiedzieć?

1

CEL ZMIAN

Zmiany mają upowszechnić możliwość składania reklamacji drogą elektroniczną, co ma przyspieszyć i ułatwić procedurę dla klientów oraz zmniejszyć koszty obsługi reklamacji dla podmiotów rynku finansowego.

2

OBOWIĄZEK PRZYJMOWANIA REKLAMACJI ELEKTRONICZNIE

Wszystkie podmioty rynku finansowego będą musiały umożliwiać klientom składanie reklamacji w formie elektronicznej, co dotychczas było jedynie opcjonalne.

3

ELEKTRONICZNA ODPOWIEŹ JAKO NOWY STANDARD

Jeżeli reklamacja została złożona elektronicznie, odpowiedź zostanie przekazana tą samą drogą, chyba że klient zażądał formy papierowej.

4

PRAWO DO ODPOWIEDZI NA PIŚMIE

Klient zachowuje możliwość złożenia wniosku o przesłanie odpowiedzi na piśmie.

5

PRZEPISY PRZEJŚCIOWE

Reklamacje złożone, ale nierozpatrzone przed dniem wejścia w życie ustawy, będą rozpatrywane według dotychczasowych przepisów.

FinTech desk



Gabriela Kocurek

radca prawny, ekspert ds. FinTech

gabriela.kocurek@kwkr.pl

+48 690 302 211



Łukasz Wieczorek

radca prawny, partner

lukasz.wieczorek@kwkr.pl

+48 517 851 868