

Informacja o ustawie z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Celem ustawy jest zwiększenie możliwości udzielania przez podmioty rynku finansowego odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej oraz doprecyzowanie zasad udzielania odpowiedzi na reklamację złożonej przez klienta podmiotu rynku finansowego w różnej formie (elektronicznie lub papierowo lub ustnie).

W następstwie nowelizacji art. 3 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej reklamacja będzie mogła być złożona przez klienta podmiotu rynku finansowego:

- a) na piśmie w postaci papierowej (osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów albo wysłaną przesyłką pocztową albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej),
- b) na piśmie w postaci elektronicznej (z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanej albo wysłanej na adres do doręczeń elektronicznych), bądź
- c) ustnie (telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta podmiotu rynku finansowego w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów).

Zgodnie ze zmieniającym art. 5 ust. 1 powyżej powołanej ustawy podmiot rynku finansowego będzie udzielał odpowiedzi na reklamację na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta podmiotu rynku finansowego na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient podmiotu rynku finansowego wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta podmiotu rynku finansowego na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta podmiotu rynku finansowego ustnie.

Jeżeli reklamacja zostanie złożona drogą elektroniczną, a klient podmiotu rynku finansowego nie wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w formie papierowej, to odpowiedź na reklamację będzie udzielana z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez

klienta środka komunikacji elektronicznej albo na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

Zgodnie z art. 2 ustawy (przepisem przejściowym) reklamacje złożone, ale nierozpatrzone przed dniem wejścia w życie ustawy, będą rozpatrywane według przepisów dotychczasowych.

Ustawa wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia.