

Reklamacja do pożyczkodawcy: wzór i terminy odpowiedzi

Reklamacją zgłaszasz pożyczkodawcy zastrzeżenia do jego usług, na przykład źle zaksięgowaną wpłatę albo opłatę, z którą się nie zgadzasz. Odpowiedź należy Ci się w ciągu 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach najpóźniej w ciągu 60 dni.

Aktualne Wzór reklamacji do pożyczkodawcy lub innego podmiotu rynku finansowego, z miejscem na opis sprawy, żądanie i sposób odpowiedzi.

Wersja	Obowiązuje od	Grupa	Format
1.0	26.10.2026	Wzory pism	HTML

To pusty wzór do samodzielnego uzupełnienia. Credano nie przyjmuje wypełnionych dokumentów, wyślij je pożyczkodawcy.

Kiedy składać reklamację

Instytucja pożyczkowa jest podmiotem rynku finansowego w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego (art. 2 pkt 3 lit. h), więc rozpatruje reklamacje według jej zasad. Przykładowe powody reklamacji:

- wpłata zaksięgowana z opóźnieniem albo na poczet innej należności;
- opłata lub odsetki, których nie ma w umowie;
- brak rozliczenia po wcześniejszej spłacie albo po odstąpieniu od umowy;
- błędne dane w harmonogramie lub w wezwaniu do zapłaty;
- usługa dodatkowa, na którą nie było zgody.

Zanim napiszesz, znajdź w umowie paragraf, którego dotyczy sprawa, i przygotuj daty oraz kwoty. Jeżeli chodzi o przelew, który nie dotarł, najpierw przejdź kroki ze strony Przelew niezaksięgowany.

Którędy ją złożyć i co zostawić u siebie

Ustawa przewiduje reklamację na piśmie, ustnie i w postaci elektronicznej (art. 3), a konkretne miejsce i formę jej złożenia pożyczkodawca podaje w umowie (art. 4 ust. 1). Zajrzyj tam przed wysłaniem.

- Formularz w panelu klienta albo e-mail: zachowaj wysłaną wiadomość i odpowiedź z numerem sprawy. Zwykły e-mail nie daje potwierdzenia doręczenia.
- List polecony: przechowuj potwierdzenie nadania, a jeśli to możliwe, także zwrotne potwierdzenie odbioru, bo termin na odpowiedź biegnie od dnia otrzymania reklamacji.
- Telefon: zanotuj datę, godzinę i nazwisko rozmówcy, a potem poproś o potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

Jeśli chcesz dostać odpowiedź e-mailem, napisz to wprost w reklamacji (art. 5). We wzorze jest na to miejsce.

Ile czeka się na odpowiedź

Pożyczkodawca odpowiada bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji (art. 6). W szczególnie skomplikowanych sprawach termin wydłuża się do najwyżej 60 dni, ale w informacji do Ciebie pożyczkodawca musi wyjaśnić przyczynę opóźnienia, wskazać, co trzeba ustalić, i podać przewidywaną datę odpowiedzi (art. 7).

Gdy termin minie bez odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą (art. 8). Potwierdzenie daty doręczenia staje się wtedy głównym dowodem.

Odpowiedź odmowna zawiera uzasadnienie i pouczenie o dalszych krokach: odwołaniu, jeśli firma je przewiduje, polubownym rozwiązaniu sporu, wniosku do Rzecznika Finansowego (<http://rf.gov.pl/>) i drodze sądowej (art. 9–10). Bezpłatnych porad udzielają też miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów.

Wzór reklamacji

[miejscowość], [data]

[imię i nazwisko]

[adres korespondencyjny]

[adres e-mail lub telefon – opcjonalnie]

[nazwa pożyczkodawcy]

[adres do reklamacji z umowy]

REKLAMACJA

Dotyczy: umowy pożyczki nr [numer umowy] z dnia [data zawarcia umowy]

Szanowni Państwo,

składałam reklamację dotyczącą [krótko: czego dotyczy sprawa, np. zaksięgowania wpłaty, naliczonej opłaty].

Opis sprawy:

[co się stało, kiedy, jakich kwot dotyczy; numer paragrafu umowy, jeśli ma znaczenie]

Moje żądanie:

[czego oczekuję, np. korekty salda, zwrotu kwoty [kwota] zł, wyjaśnienia sposobu naliczenia, przesłania dokumentu]

Załączniki:

[lista kopii, np. potwierdzenie przelewu z dnia [data], wiadomość z dnia [data]]

Odpowiedź proszę przesłać: listownie na adres podany wyżej / e-mailem na adres podany wyżej (niepotrzebne skreślić).

Z poważaniem

[podpis – w wersji papierowej]

Podstawa prawna wzoru

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz.U. 2024 poz. 1109 ze zm.) (<https://api.sejm.gov.pl/eli/acts/DU/2024/1109/text.pdf>)
- Rzecznik Finansowy (<https://rf.gov.pl/>)
- UOKiK: prawa konsumenta i rzecznicy konsumentów (<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>)

Sprawdzono: 26 października 2026. Widzisz błąd? Napisz na kontakt@credano.pl, a poprawimy tekst i zmienimy datę.

