

U S T A W A

z dnia 12 września 2025 r.

**o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego,
o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej**

Art. 1. W ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146 i 1069) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 3 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Reklamacja może być złożona:

 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 366 i 820), albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - b) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez podmiot rynku finansowego albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1.”;
- 2) art. 5 otrzymuje brzmienie:

„Art. 5. 1. Po złożeniu przez klienta reklamacji zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej albo postaci elektronicznej.

2. Podmiot rynku finansowego dostarcza odpowiedź, o której mowa w ust. 1, na piśmie w postaci elektronicznej:

- 1) w przypadku gdy reklamację złożono na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o dostarczenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) na wniosek klienta – w przypadku gdy reklamację złożono na piśmie w postaci papierowej albo ustnie.”.

Art. 2. Do reklamacji złożonych i nierozpatrzonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

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

MARSZAŁEK SEJMU

/ – / Szymon Hołownia