# Poradnik „Ku Zdrowym Finansom” by EFPA Polska

Przegląd Zdrowia Finansowego ma charakter edukacyjny i może być pierwszym krokiem do uporządkowania własnych finansów. Jeśli jednak problem wymaga dalszego wsparcia (prawnego, socjalnego, psychologicznego, zawodowego lub specjalistycznego), warto skorzystać z pomocy odpowiednich instytucji. Poniżej znajdziesz krótkie wyjaśnienie najważniejszych pojęć oraz listę miejsc, które mogą pomóc w różnych obszarach.

**Słowniczek instytucji:**

**KNF – Komisja Nadzoru Finansowego:** Nadzór nad rynkiem finansowym w Polsce, w tym nad bankami, zakładami ubezpieczeń, funduszami emerytalnymi, funduszami inwestycyjnymi, firmami maklerskimi i instytucjami płatniczymi.
**UOKIK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów:** Ochrona konkurencji oraz interesów konsumentów. Monitoruje i zapobiega praktykom monopolistycznym oraz nieuczciwym praktykom rynkowym, prowadzi postępowania antymonopolowe, podejmuje działania w celu ochrony konsumentów.
**Arbiter Bankowy:** Rozstrzyganie sporów między klientami a bankami, zwłaszcza dotyczących reklamacji, umów kredytowych, depozytowych oraz innych usług bankowych.
**Organizacje Konsumenckie:** Ochrona praw konsumentów, edukacja konsumentów na temat ich praw, pomoc w rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorcami, prowadzenie kampanii informacyjnych i edukacyjnych oraz reprezentowanie interesów konsumentów na forum krajowym i międzynarodowym.
**UKNF: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego,** który wspiera KNF w realizacji jej zadań, w tym poprzez prowadzenie postępowań administracyjnych, nadzór nad rynkiem finansowym oraz działania kontrolne i regulacyjne.
**BIK – Biuro Informacji Kredytowej:** Gromadzenie, przetwarzanie i udostępnianie informacji dotyczących historii kredytowej Uczestników indywidualnych i firm. BIK pomaga instytucjom finansowym w ocenie zdolności kredytowej Uczestników oraz minimalizowaniu ryzyka kredytowego.

## 1. Pomoc prawna, obywatelska i zadłużeniowa

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy sprawa dotyczy zadłużenia, komornika, pism z sądu, problemów mieszkaniowych, świadczeń, alimentów, spadku, rozwodu, umów lub innych spraw wymagających wsparcia prawnego albo obywatelskiego.

**Miejsca pomocy:**

- **Nieodpłatna Pomoc Prawna**
  Bezpłatna pomoc prawnika dla osób, które nie są w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej, w tym nieodpłatna pomoc mediacyjna, pomoc w polubownym rozwiązaniu sporu, np. rodzinnego, sąsiedzkiego, majątkowego lub konsumenckiego.

  https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc/npp

- **Nieodpłatne Poradnictwo Obywatelskie**
  Wsparcie w samodzielnym rozwiązaniu problemu, w tym m.in. w sprawach zadłużenia, mieszkaniowych i zabezpieczenia społecznego.
  https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc/nieodplatne-poradnictwo-obywatelskie



Przygotowano: EFPA Polska, czerwiec 2026

- **Poradnik Ministerstwa Sprawiedliwości dotyczący upadłości konsumenckiej i układu konsumenckiego**
  Pomocne źródło dla osób w bardzo trudnej sytuacji zadłużeniowej.
  https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/upadlosc-konsumencka-i-uklad-konsumencki--praktyczny-poradnik-dluznika

- **Stop Spirali Zadłużenia**
  Materiały i informacje dla osób, które chcą zatrzymać narastanie zadłużenia i poszukać dalszej pomocy.
  https://stopspiralizadluzenia.pl/

## 2. Spory z bankami, ubezpieczycielami i innymi instytucjami finansowymi

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy problem dotyczy kredytu, pożyczki, konta bankowego, ubezpieczenia, reklamacji, nieautoryzowanej transakcji, inwestycji lub innej usługi finansowej.

**Miejsca pomocy:**

- **Rzecznik Finansowy**
  Wspiera klientów w sporach z instytucjami rynku finansowego, m.in. bankami, ubezpieczycielami i firmami pożyczkowymi.
  https://rf.gov.pl/
    - **Porady ekspertów Rzecznika Finansowego**
      Informacje i porady dla klientów instytucji finansowych.
      https://rf.gov.pl/dla-klientow/porady-ekspertow/
    - **Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego**
      Możliwe po wcześniejszym złożeniu reklamacji do instytucji finansowej.
      https://rf.gov.pl/dla-klientow/postepowania-interwencyjne/

- **Bankowy Arbitraż Konsumencki przy ZBP**
  Rozstrzyganie wybranych sporów między konsumentami a bankami.
  https://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy

- **Sąd Polubowny przy ZBP**
  Polubowne rozwiązywanie sporów związanych z sektorem bankowym.
  https://www.zbp.pl/dla-klientow/sad-polubowny

## 3. Ochrona konsumentów

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy problem dotyczy zakupów, usług, reklamacji, nieuczciwych praktyk, umów z przedsiębiorcą lub sporu ze sprzedawcą.

**Miejsca pomocy:**

- **UOKiK – pomoc dla konsumentów**
  Informacje o prawach konsumenta i dostępnych formach pomocy.
  https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow
    - **Portal Prawa Konsumenta UOKiK**
      Praktyczne informacje, wzory pism i wskazówki dotyczące reklamacji oraz sporów konsumenckich.
      https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/
- **Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów**
  Bezpłatna pomoc w bardziej złożonych sprawach konsumenckich, w tym wsparcie w przygotowaniu reklamacji lub pisma.
  https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow
- **Europejskie Centrum Konsumenckie**
  Pomoc w sporach z przedsiębiorcą z innego kraju UE, Norwegii lub Islandii.
  https://konsument.gov.pl/

## 4. Pomoc społeczna, zawodowa i mieszkaniowa

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy sytuacja finansowa pogorszyła się z powodu utraty pracy, choroby, niepełnosprawności, trudności mieszkaniowych, braku środków na podstawowe potrzeby lub nagłej zmiany życiowej.

**Miejsca pomocy:**

- **Ośrodek Pomocy Społecznej / Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej**
  Pomoc finansowa, rzeczowa, socjalna i opiekuńcza, właściwa dla miejsca zamieszkania.
  https://www.gov.pl/web/gov/skorzystaj-z-pomocy-spolecznej
    - **Informacje o formach pomocy społecznej**
      Opis świadczeń i form wsparcia, m.in. zasiłków stałych, okresowych i celowych.
      https://www.gov.pl/web/rodzina/formy-udzielanej-pomocy
- **Powiatowy Urząd Pracy**
  Oferty pracy, rejestracja osób bezrobotnych, doradztwo zawodowe, szkolenia i inne formy aktywizacji.
  https://psz.praca.gov.pl/
- **Oferty pracy, staże i praktyki – ePraca**
  Centralna baza ofert pracy, staży i praktyk.
  https://oferty.praca.gov.pl/
- **Pomoc społeczna dla osób długotrwale lub ciężko chorych**
  Informacje o możliwym wsparciu w chorobie.
  https://pacjent.gov.pl/jak-zyc-z-choroba/pomoc-spoleczna-dla-osob-dlugotrwale-lub-ciezko-chorych

## 5. Pomoc psychologiczna i kryzysowa

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy sytuacja finansowa wiąże się z silnym stresem, lękiem, przeciążeniem, utratą poczucia bezpieczeństwa, żałobą, konfliktem rodzinnym, przemocą lub kryzysem psychicznym.

**Miejsca pomocy:**

- **Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych w Kryzysie Psychicznym**
  Telefoniczne i online wsparcie psychologiczne dla osób dorosłych w kryzysie.
  https://centrumwsparcia.pl/
- **Ośrodki Interwencji Kryzysowej**
  Lokalna pomoc psychologiczna, prawna, socjalna i rodzinna dla osób w kryzysie.
  Właściwy ośrodek należy sprawdzić lokalnie, najczęściej przez stronę urzędu miasta, powiatu lub OPS/MOPS.
- **Fundacja Twarze Depresji**
  Pomoc psychologiczna i psychoedukacja.
  https://twarzedepresji.pl/pomocpsychologiczna/
- **Fundacja The Presja**
  Konsultacje i wsparcie psychologiczne.
  https://thepresja.pl/konsultacje/
- **Centrum Praw Kobiet**
  Pomoc prawna, psychologiczna i socjalna dla kobiet, w tym w sytuacjach przemocy.
  https://cpk.org.pl/pomoc/
- **Telefony zaufania** - telefoniczne wsparcie dla osób w kryzysie
  - **116 123** – Kryzysowy Telefon Zaufania dla osób dorosłych przeżywających kryzys emocjonalny, samotnych lub doświadczających trudnych sytuacji życiowych. (Dostępny bezpłatnie i całodobowo). https://116sos.pl/
  - **800 70 22 22** – Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych w Kryzysie Psychicznym. Infolinia jest bezpłatna, anonimowa i działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. https://centrumwsparcia.pl
  - **(22) 594 91 00** – Antydepresyjny Telefon Zaufania (Forum Przeciw Depresji). Infolinia dla osób zmagających się z depresją oraz ich bliskich. (czynny w każdy czwartek od 17:00 do 19:00) https://forumprzeciwdepresji.pl/antydepresyjny-telefon

## 6. Bezpieczeństwo finansowe, oszustwa i ochrona danych

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy doszło do podejrzenia oszustwa, wyłudzenia danych, nieautoryzowanej transakcji, fałszywej inwestycji, podejrzanego SMS-a, telefonu od „konsultanta" lub ryzyka zaciągnięcia zobowiązania na Twoje dane.

**Miejsca pomocy i narzędzia:**

- **Zastrzeż PESEL**
  Usługa publiczna pomagająca ograniczyć ryzyko wykorzystania numeru PESEL do wyłudzenia kredytu lub pożyczki.
  https://www.gov.pl/web/gov/zastrzez-swoj-numer-pesel-lub-cofnij-zastrzezenie

- **CERT Polska – zgłoś incydent**
  Zgłaszanie podejrzanych stron, wiadomości, cyberoszustw i incydentów bezpieczeństwa. Podejrzanego SMS-a można przekazać na numer 8080.
  https://incydent.cert.pl/

- **Lista ostrzeżeń publicznych KNF**
  Miejsce, w którym można sprawdzić ostrzeżenia dotyczące podmiotów mogących działać niezgodnie z prawem na rynku finansowym.
  https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/ostrzezenia_publiczne

- **BIK – historia kredytowa i ochrona przed wyłudzeniami**
  Możliwość sprawdzenia swojej historii kredytowej i korzystania z narzędzi ochrony przed wyłudzeniami.
  https://www.bik.pl/

## 7. Wsparcie dla cudzoziemców

**Kiedy warto skorzystać?**
Gdy osoba potrzebuje pomocy w zrozumieniu zasad życia w Polsce, spraw urzędowych, pobytowych, prawnych, socjalnych lub finansowych.

**Miejsca pomocy:**

- **Urząd do Spraw Cudzoziemców – bezpłatna pomoc prawna**
  Informacje o dostępnej pomocy prawnej dla cudzoziemców.
  https://www.gov.pl/web/udsc/bezplatna-pomoc-prawna

- **Pomoc dla cudzoziemców w systemie nieodpłatnej pomocy**
  Informacje o punktach specjalizujących się w pomocy cudzoziemcom.
  https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc/pomoc-dla-cudzoziemcow

- **Lista organizacji pomagających cudzoziemcom**
  Organizacje pozarządowe udzielające wsparcia prawnego i integracyjnego.
  https://www.gov.pl/web/udsc/organizacje-zajmujace-sie-udzielaniem-pomocy-cudzoziemcom