[Miejscowość], dnia [data]

Osoba składająca reklamację: [imię i nazwisko]

[adres do korespondencji]

E-mail: [___]. Telefon: [___].

[Pełna nazwa zakładu ubezpieczeń]

[adres lub właściwa jednostka rozpatrująca reklamacje]

Numer szkody: [___]. Numer polisy, jeżeli znany: [___].

Data zdarzenia: [___]. Data zgłoszenia szkody: [___].

Data kwestionowanej decyzji: [___].

Reklamacja dotycząca wysokości odszkodowania

z żądaniem ponownego rozpatrzenia sprawy i dopłaty

Kwestionuję wysokość odszkodowania ustalonego decyzją z dnia [___], dotyczącą szkody polegającej na [krótki opis zdarzenia i uszkodzonego mienia].

Przyznana kwota nie odpowiada należnemu odszkodowaniu, ponieważ [krótkie wskazanie najważniejszych nieprawidłowości wyceny].

Wnoszę o:

1. Ponowne rozpatrzenie sprawy i skorygowanie wyceny szkody zgodnie z przedstawionymi poniżej zastrzeżeniami i dokumentami.

2. Ustalenie należnego odszkodowania w łącznej wysokości [___] zł.

3. Dopłatę kwoty [___] zł, ponad kwotę dotychczas wypłaconą.

4. Zapłatę należnych odsetek ustawowych za opóźnienie, zgodnie z punktem 5 reklamacji.

5. Przedstawienie szczegółowego uzasadnienia sposobu ustalenia odszkodowania i odpowiedzi na poszczególne zarzuty.

1 Dotychczasowy przebieg likwidacji szkody

Szkoda powstała dnia [___] w następujących okolicznościach: [___].

Uszkodzeniu uległo [oznaczenie mienia, np. marka, model i numer rejestracyjny samochodu albo adres mieszkania i uszkodzone elementy].

Roszczenie zgłoszono dnia [___] z tytułu [OC sprawcy / AC / ubezpieczenia mieszkania / innego ubezpieczenia - określić].

Oględziny przeprowadzono dnia [___ / nie przeprowadzono].

Decyzją z dnia [___] ustalono odszkodowanie w wysokości [___] zł. Do dnia sporządzenia reklamacji wypłacono łącznie [___] zł.

Podstawą decyzji był [kosztorys, wycena lub inny dokument - data i oznaczenie].

Naprawa [nie została rozpoczęta / została rozpoczęta / została zakończona]. Jej dotychczasowy zakres i koszty przedstawiają się następująco: [___].

[Jeżeli uszkodzone mienie zostało sprzedane, należy wskazać tę okoliczność i datę sprzedaży.]

2 Zarzuty dotyczące wyceny

Kwestionuję następujące pozycje lub założenia:

Pozycja lub założenie	Ustalenie ubezpieczyciela	Prawidłowe ustalenie według reklamującego	Uzasadnienie i dokument
[___]	[___]	[___]	[___]
[___]	[___]	[___]	[___]
[___]	[___]	[___]	[___]

[Należy pozostawić i uzupełnić wyłącznie zarzuty odpowiadające konkretnej sprawie.]

A Pominięcie części uszkodzeń lub koniecznych prac

W wycenie nie uwzględniono [elementy, uszkodzenia, czynności], mimo że pozostają one w związku ze zdarzeniem.

Potwierdzają to [fotografie, protokół oględzin, opinia, dokumentacja warsztatu lub wykonawcy].

Uwzględnienie tych pozycji jest konieczne, ponieważ [___].

B Zaniżone stawki robocizny lub ceny materiałów

Przyjęto stawkę [___] zł za [jednostka], podczas gdy przedstawione oferty lub dokumenty wskazują na stawkę [___] zł.

Różnica dotyczy [zakres prac, rynek lokalny, technologia lub standard naprawy]. Na poparcie załączam [___].

C Nieprawidłowy dobór części materiałów lub technologii

Wycena przewiduje [___], podczas gdy prawidłowe usunięcie skutków szkody wymaga [___].

Uzasadnieniem jest [stan mienia przed szkodą, dokumentacja techniczna, zalecenia producenta, opinia specjalisty lub właściwe postanowienia umowy ubezpieczenia].

D Nieuzasadnione pomniejszenia lub rabaty

Zastosowano pomniejszenie z tytułu [zużycia, amortyzacji, rabatu, udziału własnego lub innej pozycji] w wysokości [___].

Kwestionuję jego podstawę lub wysokość, ponieważ [konkretne przyczyny].

Proszę o wskazanie właściwej podstawy prawnej lub postanowienia umowy i OWU, sposobu obliczenia pomniejszenia oraz okoliczności uzasadniających jego zastosowanie.

E Nieprawidłowe rozliczenie VAT

Kwestionuję rozliczenie podatku VAT w zakresie [___].

Moje uprawnienie do odliczenia podatku przedstawia się następująco: [brak prawa do odliczenia / prawo do częściowego odliczenia / prawo do pełnego odliczenia - opisać].

Stan naprawy oraz dokumenty dotyczące poniesionych kosztów: [___].

Wnoszę o ocenę tej pozycji z uwzględnieniem rzeczywistej sytuacji, właściwego sposobu ustalenia odszkodowania oraz załączonych dokumentów.

F Nieprawidłowe rozliczenie szkody całkowitej

[Część opcjonalna - jeżeli ubezpieczyciel rozliczył szkodę jako całkowitą.]

Kwestionuję [kwalifikację szkody jako całkowitej / wartość mienia przed szkodą / wartość pozostałości / inne założenie].

Przyjęta wartość wynosi [___] zł, natomiast według [opinia lub inne źródło] powinna wynosić [___] zł.

Nieprawidłowości polegają na [np. błędnym wyposażeniu, stanie, przebiegu, korektach wyceny, nieporównywalnych ofertach albo założeniach dotyczących sprzedaży pozostałości].

Proszę o przedstawienie pełnej kalkulacji i uzasadnienie kryterium kwalifikacji szkody właściwego dla danego rodzaju ubezpieczenia.

3 Wyliczenie żądanej dopłaty

Pozycja	Kwota
Należne odszkodowanie za uszkodzenie mienia po uwzględnieniu zasadnych ograniczeń odpowiedzialności	[___] zł
Inne należne koszty nieujęte powyżej wskazać jakie	[___] zł / 0 zł
Łączna należność objęta reklamacją	[___] zł
Kwota dotychczas wypłacona na poczet tych należności	[___] zł
Żądana dopłata	[___] zł

Wyliczenie opieram na [kosztorysie, opinii rzeczoznawcy, fakturach, ofertach lub innych dokumentach].

Poszczególne pozycje nie obejmują ponownie tych samych kosztów.

[Jeżeli dochodzony jest zwrot kosztu prywatnej opinii:]

Żądam ponadto zwrotu kosztu opinii w wysokości [___] zł, ponieważ jej sporządzenie było potrzebne do ustalenia zakresu zaniżenia i dochodzenia roszczenia z następujących przyczyn: [___].

Koszt potwierdza [faktura lub rachunek]. Należność ta [została / nie została] uwzględniona w powyższej tabeli.

4 Dokumentacja i dodatkowe oględziny

Proszę o udostępnienie dokumentów i informacji stanowiących podstawę ustalenia wysokości świadczenia, w szczególności:

1. Pełnego kosztorysu lub kalkulacji, z wyszczególnieniem stawek, cen, ilości i zastosowanych korekt.

2. Protokołów oględzin, dokumentacji fotograficznej i opinii wykorzystanych do oceny szkody.

3. Wyjaśnienia podstaw pominięcia uszkodzeń lub prac wskazanych w reklamacji.

4. Właściwych postanowień polisy i OWU, jeżeli stanowią podstawę ograniczenia świadczenia.

[Jeżeli jest to potrzebne:] Wnoszę o przeprowadzenie dodatkowych oględzin obejmujących [___]. Mienie jest dostępne w [miejsce], po wcześniejszym uzgodnieniu terminu pod numerem [___].

5 Odsetki i wypłata

Żądam odsetek ustawowych za opóźnienie od kwoty [___] zł, od dnia [___] do dnia zapłaty, na podstawie art. 481 Kodeksu cywilnego.

Początek naliczania odsetek wynika z [właściwy termin wypłaty świadczenia, data zgłoszenia roszczenia, przekazania dokumentów i inne istotne okoliczności].

Proszę o niezwłoczną wypłatę należnej dopłaty na rachunek: [numer rachunku bankowego].

Posiadacz rachunku: [___]. Tytuł przelewu: „Dopłata odszkodowania - szkoda nr [___]”.

6 Odpowiedź na reklamację

Proszę o rozpatrzenie pisma w trybie reklamacyjnym i udzielenie odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów.

Odpowiedź powinna odnosić się do poszczególnych zarzutów i żądań oraz wyjaśniać przyjęte ustalenia faktyczne, podstawy prawne i sposób wyliczenia świadczenia.

Proszę o przekazanie odpowiedzi [na wskazany adres e-mail / w postaci papierowej na adres do korespondencji].

W razie nieuwzględnienia reklamacji rozważę zwrócenie się do Rzecznika Finansowego oraz dochodzenie roszczeń przed sądem.

[Imię i nazwisko]

[Podpis - przy składaniu pisma w postaci papierowej]

Załączniki

1. Kwestionowana decyzja i otrzymany kosztorys.
2. Własne zestawienie różnic w wycenie.
3. [Opinia rzeczoznawcy lub kosztorys naprawy].
4. [Faktury, rachunki lub oferty].
5. [Fotografie i dokumentacja uszkodzeń].
6. [Dokument potwierdzający koszt opinii].
7. [Pełnomocnictwo - jeżeli reklamacja jest składana przez pełnomocnika].

Instrukcja korzystania ze wzoru

Wzór jest przeznaczony dla osoby fizycznej reklamującej wysokość odszkodowania za szkodę majątkową, np. dotyczącą samochodu lub mieszkania. Nie jest gotowym wyliczeniem roszczeń za uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia. Tę stronę odłącz przed wysłaniem reklamacji.

Uzupełnienie żądania

Wpisz numer szkody, daty i kwoty. Pozostaw wyłącznie zarzuty mające zastosowanie do sprawy. Dla każdej różnicy wskaż konkretną pozycję kosztorysu, własne ustalenie i jego uzasadnienie. Nie przedstawiaj nieponiesionych wydatków jako opłaconych. Opisz, czy naprawa została wykonana, oraz ewentualną sprzedaż uszkodzonego mienia.

Nie sumuj dwukrotnie tych samych kosztów. Zwrot wydatku na prywatną opinię wymaga uzasadnienia jego potrzeby i podstaw odpowiedzialności - samo przedłożenie rachunku nie gwarantuje zwrotu.

Rodzaj ubezpieczenia

OC sprawcy, AC i ubezpieczenie mieszkania mogą wymagać różnych argumentów. W ubezpieczeniach dobrowolnych sprawdź polisę, właściwą wersję OWU, wariant ochrony, sumę ubezpieczenia, udział własny i sposób określenia wartości mienia.

Nie kwestionuj automatycznie każdej amortyzacji, udziału własnego lub rozliczenia VAT. Oceń podstawę i sposób zastosowania danego pomniejszenia. W OC komunikacyjnym znaczenie dla VAT mają m.in. uprawnienie do odliczenia oraz rzeczywisty stan i sposób rozliczenia naprawy. Kryteria szkody całkowitej trzeba dopasować do podstawy odpowiedzialności.

Terminy i sposób złożenia

Termin odpowiedzi na reklamację i termin wypłaty odszkodowania to odrębne kwestie. W postępowaniu reklamacyjnym osoby fizycznej odpowiedź powinna nastąpić bez zbędnej zwłoki, zasadniczo nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanym przypadku możliwe jest przedłużenie do 60 dni, z wymaganym wyjaśnieniem przyczyny, okoliczności do ustalenia i przewidywanego terminu odpowiedzi.

Datę rozpoczęcia naliczania odsetek ustal według właściwych zasad wypłaty świadczenia i okoliczności zgłoszenia roszczenia. Nie utożsamiaj jej automatycznie z upływem terminu na reklamację.

Reklamację można złożyć udostępnioną przez ubezpieczyciela drogą elektroniczną. Zwykła reklamacja elektroniczna nie wymaga kwalifikowanego podpisu. Zachowaj jej treść, załączniki i potwierdzenie przekazania. Wybierz w piśmie oczekiwaną postać odpowiedzi.

Po odpowiedzi albo upływie terminu na odpowiedź można rozważyć wystąpienie do Rzecznika Finansowego, jeżeli sprawa mieści się w zakresie jego właściwości. Sprawdź również, czy zawarta wcześniej ugoda lub przeniesienie roszczenia nie wpływają na zakres należności, których możesz dochodzić.

Źródła

Rzecznik Finansowy, zasady reklamacji od 13 lutego 2026 r.:

https://rf.gov.pl/jak-zlozyc-reklamacje-do-banku-lub-ubezpieczyciela-wazne-zmiany-od-13-lutego-2026-r/

Rzecznik Finansowy, odszkodowanie z OC komunikacyjnego i omówienie uchwały III CZP 32/24:

https://rf.gov.pl/poszkodowanym-bedzie-latwiej-uzyskac-pelne-odszkodowanie-z-oc-komunikacyjnego/

Data opracowania: 18 października 2026 r. Wzór wymaga dostosowania do konkretnej sprawy.