

# Punkty pomocy dla osób dotkniętych zadłużeniem

## BEZPŁATNA POMOC PRAWNA

### Rzecznik Finansowy

Udziela bezpłatnych porad i wsparcia osobom mającym problemy z instytucjami finansowymi (np. bankami, ubezpieczycielami, firmami pożyczkowymi).

Zakres pomocy obejmuje m.in.:

- wyjaśnianie praw klientów i obowiązków instytucji finansowych,
  - pomoc w sporach (np. reklamacje, odszkodowania, kredyty),
  - wskazówki, jak napisać skargę lub odwołanie,
  - interwencje i postępowania polubowne.
- **infolinia: 801 900 800 (z tel. stacjonarnego)**
  - **porady@rf.gov.pl**
  - **<https://rf.gov.pl>**

### Urząd Ochrony Konsumentów

Możesz zwrócić się m.in. w sprawach dotyczących zadłużenia i pożyczek, takich jak:

- wysokie lub ukryte koszty (odsetki, prowizje, opłaty dodatkowe)
- problemy ze spłatą i restrukturyzacją długu
- działania firm windykacyjnych (np. nękanie, nieprawidłowa windykacja)
- spory z firmą pożyczkową lub bankiem
- błędne naliczenia zadłużenia
- brak informacji o całkowitym koszcie kredytu (RRSO)
- podejrzenie nieuczciwych praktyk rynkowych

**dni robocze, 10:00-18:00**

- **infolinia: 801 440 220**
- **telefon: 222 66 76 76**

## Główna Komenda Policji

Policja może pomóc w sytuacjach, gdy:

- doszło do oszustwa kredytowego lub pożyczkowego (np. ktoś wziął kredyt na Twoje dane)
- podejrzewasz wyłudzenie danych osobowych
- jesteś ofiarą przestępstwa finansowego (np. fałszywe pożyczki, „chwilówki” – oszustwa)

Co może zapewnić policja:

- przyjęcie zawiadomienia o przestępstwie
- wszczęcie postępowania i wyjaśnienie sprawy
- wydanie potwierdzenia zgłoszenia (np. dla banku lub BIK)
- zabezpieczenie dowodów (np. umowy, korespondencji, przelewów)
  
- **112 – numer alarmowy (w nagłych przypadkach)**
- **997 – bezpośrednio Policja**
- **lokalna komenda lub komisariat – do złożenia zawiadomienia**
- **można też zgłosić sprawę online przez portal [policja.gov.pl](https://policja.gov.pl)**

## Nieodpłatna pomoc prawna (państwowa – w każdym powiecie) pod Ministerstwem Sprawiedliwości

Można uzyskać praktyczną pomoc w takich kwestiach:

- wyjaśnienie umów kredytowych i pożyczkowych (np. chwilówki, kredyty bankowe)
- sprawdzenie, czy zadłużenie jest prawidłowo naliczone
- pomoc w przypadku windykacji i kontaktu z firmami windykacyjnymi
- informacje, co zrobić przy braku możliwości spłaty długów
- wskazanie możliwości restrukturyzacji długu lub ugody z wierzycielem
- pomoc przy przygotowaniu pism (np. sprzeciw, wniosek do sądu, wniosek o raty)
- informacje o upadłości konsumenckiej i kiedy można ją rozważyć
- analiza konsekwencji egzekucji komorniczej
  
- **Infolinia zapisów: 800 060 000**
- **<https://np.ms.gov.pl>**

## Poradnia Obywatelska

Najczęściej pomagają w:

- Problemy prawne i życiowe (np. spory z pracodawcą, właścicielem mieszkania, sąsiadem)
  - Zadłużenie i windykacja (komornik, wezwania do zapłaty, negocjacje z wierzycielami)
  - Umowy (przegląd i wyjaśnianie zapisów – najmu, pożyczek, usług)
  - Sprawy rodzinne (alimenty, rozwód, kontakty z dzieckiem – ogólnie informacyjnie)
  - Świadczenia socjalne (np. ZUS, MOPS, zasiłki)
  - Sprawy mieszkaniowe (eksmisja, najem, problemy z właścicielem lokalu)
  - Pisma urzędowe i sądowe (pomoc w zrozumieniu i przygotowaniu odpowiedzi)
  - Prawa konsumenta (reklamacje, nieuczciwe praktyki firm)
- **Infolinia ogólnopolska porad obywatelskich:**
  - **800 889 866 (bezpłatna pomoc prawna i obywatelska)**
  - <https://www.poradnictwoobywatelskie.pl>

## POMOC FINANSOWA

### MOPS / OPS (pomoc społeczna)

Można zwracać się w sprawach związanych głównie z pomocą socjalną i trudną sytuacją życiową.

Najczęstsze tematy to:

- Zasiłki i świadczenia pieniężne (np. zasiłek okresowy, celowy, stały)
- Pomoc w ubóstwie i trudnej sytuacji materialnej
- Dożywianie (np. posiłki dla dzieci i osób dorosłych)
- Pomoc mieszkaniowa (dodatki mieszkaniowe, wsparcie w opłatach)
- Bezdomność (schronienie, noclegownie, programy wsparcia)
- Wsparcie rodzin z dziećmi (asystent rodziny, pomoc wychowawcza)
- Przemoc domowa (procedura „Niebieskiej Karty”, interwencje)
- Opieka nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi (usługi opiekuńcze, domy pomocy społecznej)
- Trudności życiowe po utracie pracy lub chorobie
- Kryzysy życiowe (np. nagła utrata dochodu, sytuacje losowe)

### Infolinia Warszawa (Centrum Kontaktowe 19115):

- **infolinia: 19115 (24/7)**
- <https://ops.waw.pl>
- <https://warszawa19115.pl/-/osrodki-pomocy-spoolecznej>
- <https://wsparcie.um.warszawa.pl/>

**Łódź – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej**

- 42 685 43 62
- <https://mops.uml.lodz.pl/>

**Gdańsk – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku**

- 58 342 31 50
- [mopr@gdansk.gda.pl](mailto:mopr@gdansk.gda.pl)
- <https://mopr.gda.pl/>

**Kraków – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie**

- 12 616 54 08
- [do@mops.krakow.pl](mailto:do@mops.krakow.pl)
- <https://mops.krakow.pl/>

**Poznań – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie**

- 61 646 33 44
- [mopr@mopr.poznan.pl](mailto:mopr@mopr.poznan.pl)
- <https://mopr.poznan.pl/>

**Zielona Góra – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej**

- 68 411 50 00
- [biuro@mops.zgora.pl](mailto:biuro@mops.zgora.pl)
- <https://www.mops.zgora.pl/>

**Szczegółowe informacje znajdują się  
na oficjalnej stronie internetowej Urzędu Miast**

## POMOC PSYCHOLOGICZNA

**Centrum Wsparcia w Kryzysie Psychicznym**

- 800 70 2222 (całodobowo, bezpłatnie)
- <https://centrumwsparcia.pl>

**Telefon zaufania dla dorosłych –14:00–22:00 codziennie**

- 116 123

**Centrum Interwencji Kryzysowej**

- kom. 514 202 619
- kom. 511 200 200
- email: [interwencjakryzysowa@woik.waw.pl](mailto:interwencjakryzysowa@woik.waw.pl)

## Centrum Konsumentckie

**Portal centrumkonsumentckie.pl** (<https://centrumkonsumentckie.pl/>) automatycznie generuje poradę prawną, która zawiera konkretne kroki, jakie powinieneś podjąć w danej sytuacji. W przypadku spraw skomplikowanych (np. wymagających analizy dokumentów) znajdziesz informację, gdzie możesz szukać bezpłatnej pomocy.

## Biuro Informacji Kredytowej

### Pamiętaj!!!

**Raport BIK można pobrać darmowo 2 razy w roku w ramach tzw. prawa do dostępu do danych osobowych.**

**W praktyce oznacza to, że: raz na 6 miesięcy możesz otrzymać bezpłatną kopię swoich danych z BIK, zawiera ona informacje o kredytach, pożyczkach, spłatach i zapytaniach kredytowych pozwala sprawdzić, czy Twoje dane finansowe są poprawne i czy nie ma błędów lub nieznanymi zobowiązań.**

## Zastrzeżenie numeru PESEL

Oprócz sprawdzania historii kredytowej w BIK, możesz też skorzystać z **zastrzeżenia numeru PESEL**, co pomaga chronić się przed zaciągnięciem kredytu na Twoje dane przez osoby nieuprawnione.

### Co daje zastrzeżenie PESEL:

- utrudnia (a często blokuje) zaciągnięcie kredytu lub pożyczki na Twoje dane
- chroni przed wyłudzeniami finansowymi i kradzieżą tożsamości
- banki i firmy pożyczkowe sprawdzają status PESEL przed udzieleniem finansowania

### Gdzie można zastrzec PESEL:

- w aplikacji **mObywatel** (najszybsza opcja)
- na stronie <https://www.gov.pl/>
- w urzędzie gminy

### Co warto wiedzieć:

- zastrzeżenie można w każdej chwili cofnąć i ponownie aktywować
- system jest bezpłatny
- od 2024 r. instytucje finansowe mają obowiązek sprawdzania, czy PESEL nie jest zastrzeżony przed udzieleniem kredytu

## Kampania Stop Spirali Zadłużenia

To ogólnopolska kampania edukacyjna i pomocowa, która wspiera osoby zmagające się z nadmiernym zadłużeniem i jego skutkami.



### W ramach kampanii dostępne są:

- **bezpłatna infolinia**, gdzie można porozmawiać z ekspertem
- **wsparcie psychologiczne**, pomagające poradzić sobie ze stresem, lękiem i presją finansową
- **bezpłatna pomoc prawna**, dotycząca m.in. kredytów, pożyczek i windykacji
- **możliwość anonimowego kontaktu i opowiedzenia swojej historii**

Kampania pomaga nie tylko w kwestiach finansowych, ale też w radzeniu sobie z emocjami i skutkami psychicznymi zadłużenia, takimi jak stres czy poczucie bezradności.

<https://stopspiralizadluzenia.pl/>