|  |
| --- |
| **DEPARTAMENT POZASĄDOWEGO  ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**  **Rzecznik Finansowy**  **ul. Nowogrodzka 47A**  **00 – 695 Warszawa** |

**WNIOSEK**

**o przeprowadzenie pozasądowego postępowania**

**w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego**

**Jak wypełnić ten wniosek:**

1. Pola lub sekcje oznaczone gwiazdką są obowiązkowe
2. W polach wyboru wstaw znak X
3. Do wniosku załącz dowód uiszczenia opłaty w wysokości 50,00 zł lub złóż wniosek o zwolnienie   
   z obowiązku jej uiszczenia
4. Opłaty należy dokonać na rachunek bankowy Rzecznika Finansowego nr 29 1130 1017 0200 0000 0023 4722, w tytule wpłaty należy wskazać „opłata rejestracyjna + imię i nazwisko + adres zamieszkania”
5. Do wniosku załącz skan dokumentu potwierdzającego wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego, czyli odpowiedź na złożoną reklamację, a w przypadku jej braku, kopię złożonej reklamacji
6. Jeżeli nie posiadasz dokumentu potwierdzającego wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego lub podmiot rynku finansowego nie odpowiedział na reklamację, zamieść tą informację   
   w uzasadnieniu wniosku
7. Do wniosku załącz skany dokumentów, które uważasz za ważne dla rozwiązania sporu; jeśli sprawa była już rozpatrzona przez Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym, możesz powołać się na dokumenty już wcześniej przekazane do tej sprawy – w takim przypadku podaj nam nr sprawy
8. Jeżeli jesteś pełnomocnikiem, do wniosku załącz również pełnomocnictwo do występowania   
   w postępowaniu – wzór pełnomocnictwa znajdziesz pod adresem <https://rf.gov.pl/polubowne/dla-klienta/>

**DANE KLIENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Imię\***  **Nazwisko\***  **Adres zamieszkania**  Ulica\*  Numer domu\* Numer lokalu  Miejscowość\* Adres do eDoręczeń  Kod pocztowy\*  Telefon *(opcjonalnie)*  Adres e-mail *(opcjonalnie)*    Zgadzam się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym  w ramach postępowania pozasądowego z wykorzystaniem wskazanego adresu poczty elektronicznej |  |  |
|  |  |
|  |
|  | | |

**DANE PEŁNOMOCNIKA *(należy wypełnić, jeśli klient posiada pełnomocnika)***

**Imię/nazwa\***

**Nazwisko\*** *(pozostaw puste, jeśli pełnomocnikiem nie jest osoba fizyczna)*

**Adres zamieszkania/siedziba**

Ulica\*

Numer domu\* Numer lokalu

Miejscowość\* Adres do eDoręczeń

Kod pocztowy\*

Telefon *(opcjonalnie)*

Adres e-mail *(opcjonalnie)*

Zgadzam się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym   
w ramach postępowania pozasądowego z wykorzystaniem wskazanego adresu poczty elektronicznej

**DANE PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO**

**Nazwa/firma\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Adres siedziby**  Ulica\*  Numer domu\* Numer lokalu    Miejscowość\*  Kod pocztowy\* |  |  |

**OPIS ŻĄDANIA\***

**Wartość roszczenia pieniężnego** *(jeśli domagasz się zapłaty określonej kwoty pieniężnej od podmiotu rynku finansowego wpisz ją poniżej; jeżeli żądania nie można określić kwotowo, pozostaw to miejsce puste  
 i przejdź do następnego pola)*

**Określone zachowanie podmiotu rynku finansowego** *(jeśli domagasz się zachowania podmiotu rynku finansowego, którego nie można określić kwotowo, opisz jakiego działania ze strony podmiotu oczekujesz)*

**Oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu\*** (tutaj wpisz jaki sposób zakończenia sporu będzie dla ciebie satysfakcjonujący; możesz również przedstawić swoją propozycję ugodową)

**RODZAJ POSTĘPOWANIA*\** *(możesz wybrać jeden lub oba rodzaje postępowania)***

umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu *(w tej formie postępowania pomożemy stronom samodzielnie wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie)*

przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu *(w tej formie postępowania osoba prowadząca sprawę przedstawi stronom propozycję rozwiązania sporu; propozycja rozwiązania sporu nie jest wiążąca dla żadnej ze stron)*

**OPIS SPRAWY\*** *(tutaj zamieść informacje o tym czego dotyczy spór, z jakiej umowy lub zdarzenia on wynika, przedstaw chronologiczny opis wydarzeń, opisz i uzasadnij swoje zastrzeżenia i żądania, wskaż, kiedy złożyłeś(-łaś) reklamację oraz czy otrzymałeś(-łaś) na nią odpowiedź; jeśli twoje żądanie składa się z kilku części, opisz każdą z nich)*

**DOTYCHCZASOWY PRZEBIEG SPORU\***

1. Czy sprawa o to samo roszczenie jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu pozasądowym, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd?

**TAK**  **NIE**

1. Jeśli w pkt 1 zaznaczyłeś(-łaś) odpowiedź ***TAK***, poniżej wskaż nazwę sądu lub podmiotu, który rozpatrywał spór, datę wyroku lub rozstrzygnięcia kończącego postępowanie w sprawie, a w przypadku, gdy sprawa jest w toku - datę złożenia pozwu lub wniosku o wszczęcie postępowania oraz sygnaturę sprawy
2. Czy sprawa była już rozpatrywana przez Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym

**TAK**   **NIE**

1. Jeśli w pkt 3 zaznaczyłeś(-łaś) odpowiedź ***TAK*,** poniżej wskaż numer sprawy

**OŚWIADCZENIA\***

1. Upoważniam Rzecznika Finansowego do przekazywania mojemu pełnomocnikowi

*(jeśli ustanowiony został pełnomocnik tutaj wpisz jego dane; w pozostałych przypadkach pole pozostaw puste)*

w trakcie trwania tego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporów, aż do odwołania, wszystkich informacji i dokumentów dotyczących czynności lub stosunku prawnego, z którym związany jest ww. spór, a objętych – na podstawie właściwych przepisów prawa jako poufnych – tajemnicą (w tym bankową, ubezpieczeniową, zawodową), a także udostępniania moich danych osobowych, w tym wrażliwych   
w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016, str. 1)

1. Jestem świadomy(-ma) ciążącego na mnie, na mocy art. 39a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tj. Dz. U. 2023 poz. 1809), obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie wnioskowanego postępowania.

Obraz zawierający czarne, ciemność

Opis wygenerowany automatycznie

*(data i podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych wnioskodawców i ich pełnomocników w ramach pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów prowadzonych przed Rzecznikiem Finansowym na podstawie art. 35 i nast. ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, dalej zwaną „Ustawą”.** | |
| **Administrator danych** | Administratorem danych osobowych jest Rzecznik Finansowy z siedzibą w Warszawie, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa (dalej „my”, „RF”).  Z Administratorem można skontaktować się:   * listownie na adres: podany powyżej z dopiskiem *“Dane osobowe”* * elektronicznie na adres: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) * telefonicznie: 22 333 73 26 * za pośrednictwem ePUAP |
| **Inspektor ochrony**  **danych** | Rzecznik Finansowy wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.  W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych można się z nim skontaktować w następujący sposób:   * listownie na adres: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe” * elektronicznie na adres: iod@rf.gov.pl |
| **Zbierane dane** | * Jeśli jest Pani/Pan wnioskodawcą dane osobowe uzyskaliśmy m.in. bezpośrednio od Pani/Pana lub od stron postępowania, np. podmiotu rynku finansowego. Możemy przetwarzać następujące kategorie danych osobowych np.: imię, nazwisko, dane kontaktowe (np. adres, nr telefonu, adres e-mail), serię i numer dowodu tożsamości, numer PESEL, informacje finansowe, stan zdrowia, karalność, wykształcenie, płeć, stan cywilny, preferencje seksualne, wyznanie, dane objęte tajemnicą bankową, ubezpieczeniową i inwestycyjną. * Jeśli jest Pani/Pan pełnomocnikiem wnioskodawcy, dane osobowe uzyskaliśmy od Pani/Pana lub od wnioskodawcy, którego Pani/Pan reprezentuje. Możemy przetwarzać następujące kategorie danych osobowych np.: imię, nazwisko, dane kontaktowe (np. adres, służbowy adres e-mail, nr telefonu), stanowisko, serię i numer dowodu tożsamości lub numer PESEL (np. w przypadku pełnomocników). |
| **Cele przetwarzania** | Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji ustawowych zadań Rzecznika Finansowego wymienionych w art. 17, a zwłaszcza w sprawach prowadzonych, na podstawie art. 35 i nast. Ustawy oraz w celach archiwalnych  i dowodowych. |
| **Podstawy prawne**  **przetwarzania** | * Jeżeli jest Pani/Pan wnioskodawcą lub pełnomocnikiem wnioskodawcy podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c i lit. e rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwane dalej "RODO". Zgodnie z RODO przetwarzanie jest niezbędne do: wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, w tym na podstawie Ustawy, oraz wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi na mocy m.in. ww. przepisów, w szczególności w związku z realizacją ustawowych zadań Rzecznika Finansowego, w tym prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem podmiotu rynku finansowego a tym podmiotem. * Jeżeli przetwarzamy szczególne kategorie danych wnioskodawcy np. o stanie zdrowia, podstawą prawną ich przetwarzania jest art. 9 ust. 2 lit. g RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne ze względów związanych  z ważnym interesem publicznym, na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego,  w szczególności w związku z realizacją ustawowych zadań Rzecznika Finansowego m.in. prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem podmiotu rynku finansowego a tym podmiotem. |
| **Okres przechowywania danych** | * przez czas prowadzenia postępowania, * 10 lat - licząc od początku roku następującego po roku zakończenia postępowania – zgodnie z dokumentacją archiwalną obowiązującą w Biurze Rzecznika Finansowego. |
| **Odbiorcy danych** | * upoważnieni pracownicy RF, * podmioty rynku finansowego biorące udział w postępowaniu, strony postępowania, * dane osobowe mogą być przekazane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa np. sądom, prokuraturze, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, * dostawcy i ich upoważnieni pracownicy, którym Rzecznik Finansowy zlecił usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. dostawcy usług IT, archiwizacji dokumentów (takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy i tylko zgodnie z poleceniami Rzecznika Finansowego), * kancelarie prawne lub doradcze. |
| **Prawa związane z przetwarzaniem danych** | Ma Pani/Pan następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:   * prawo dostępu przysługujące osobie, której dane dotyczą * prawo do sprostowania danych * prawo do usunięcia danych (tzw. “prawo do bycia zapomnianym”) * prawo do ograniczenia przetwarzania * prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację   Aby skorzystać z powyższych praw należy się skontaktować z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych. |
| **Prawo wniesienia skargi**  **do organu** | Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. |
| **Informacje dotyczące**  **profilowania** | Na podstawie danych osobowych nie dokonujemy profilowania. |
| **Zautomatyzowane**  **podejmowanie decyzji** | Nie podejmujemy wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji na podstawie profilowania informacji  o Pani/Panu. |
| **Obowiązek podania**  **danych** | Podanie danych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości rozpatrzenia wniosku  i prowadzenia postępowania. |
| **Przekazywanie danych**  **poza Europejski Obszar**  **Gospodarczy** | Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). |