…………………………………..

  *(miejscowość, data)*

……………………………..…..

*(imię i nazwisko)*

……………………………..…..

………………………………….

*(adres zamieszkania)*

Rzecznik Finansowy

Wydział Klienta Rynku

Bankowo-Kapitałowego

Al. Jerozolimskie 87

02 – 001 Warszawa

**WNIOSEK**

**o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego,**

**w związku z nieuwzględnieniem roszczeń w trybie reklamacyjnym**

Wnoszę o podjęcie interwencji wobec ………………………………………………………………………………………………..

*(podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)*

w sprawie ……………………………………………………………………………………

*(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer polisy, numer szkody)*

**Uzasadnienie**

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

*W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:*

* *stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń.*
* *co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność.*
* *kiedy wnioskodawca złożył* ***reklamację*** *skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (****należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie).***
* *jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.*

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

*W przypadku stwierdzenia przez Rzecznika Finansowego w toku prowadzonej sprawy konieczności zawiadomienia Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych o stwierdzonych naruszeniach, wyrażam zgodę na przekazanie danych osobowych, danych zawartych we wniosku oraz informacji uzyskanych w toku postępowania przed Rzecznikiem Finansowym ww. podmiotom w zakresie ich właściwości.*

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy)*

*W przypadku stwierdzenia przez Rzecznika Finansowego w toku prowadzonej sprawy konieczności zawiadomienia organów ściągania o stwierdzonych naruszeniach, wyrażam zgodę na przekazanie danych osobowych, danych zawartych we wniosku oraz informacji uzyskanych w toku postępowania przed Rzecznikiem Finansowym do właściwych organów ścigania.*

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy)*

***Załączniki:***

1. posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego, w tym kopie umów wraz z załącznikami, korespondencję prowadzoną z podmiotem, inne dokumenty istotne dla sprawy.
2. **dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie.
3. pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.[*Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory pism*](http://rf.gov.pl/serwis-prawny/wzory-pism)*.*

*Dodatkowe informacje*

* *podstawą złożenia wniosku o podjęcie interwencji jest* ***wyczerpanie drogi reklamacyjnej*** *z podmiotem rynku finansowego. Przy czym należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym reklamacja to każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.*
* *katalog podmiotów rynku finansowego i klientów podmiotów rynku finansowego podlegających kompetencji Rzecznika został określony w z art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.*
* ***wniosek*** *o podjęcie interwencji w sprawie* ***należy przekazywać w formie pisemnej na wskazany adres Biura Rzecznika Finansowego lub*** *na adres poczty elektronicznej. Przy czym wersja elektroniczna powinna być w formie skanu* ***odręcznie podpisanego*** *wniosku albo zawierać* ***podpis elektroniczny****.*
* ***w zakresie załączników należy przesłać kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku (prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów).***

*Do Rzecznika można się zwrócić się również gdy:*

* *pomimo upływu terminu określonego przez podmiot rynku finansowego na wykonanie czynności wynikających z uznanej reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, podmiot ten nie dopełnił swoich zobowiązań,* ***na potwierdzenie tego faktu należy załączyć stosowny dokument.***
* ***podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na złożoną reklamację (30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach 60 dni), na potwierdzenie tego faktu należy załączyć kopię reklamacji skierowanej do podmiotu, na którą nie udzielono odpowiedzi w obowiązującym terminie.***
* ***podmiot rynku finansowego nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy*** *z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2018 r. poz. 2038),* ***(np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, czy też nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację), należy załączyć dokument potwierdzającego ten stan rzeczy.***

 *Informacja w zakresie ochrony danych osobowych wnioskodawcy*

Administratorem danych osobowych jest Rzecznik Finansowy z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 87. Z Administratorem można skontaktować się pod adresem e-mail biuro@rf.gov.pl lub pisemnie na adres wskazany powyżej z dopiskiem „dane osobowe”. Rzecznik wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail iod@rf.gov.pl

Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji ustawowych zadań Rzecznika Finansowego, a zwłaszcza rozpatrzenia wniosku, wszczęcia i prowadzenie postępowania będącego przedmiotem wniosku oraz w celach archiwalnych. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) czyli wypełnienie obowiązku prawnego.

Dane osobowe mogą być przekazane podmiotom współpracującym z Rzecznikiem w ramach wykonywania jego zadań ustawowych oraz ekspertom zewnętrznym związanym umową z Biurem Rzecznika.

Dane będą przechowywane przez okres 20 lat od czasu zakończenia postępowania. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, prawo żądania sprostowania, prawo żądania usunięcia, prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych. Każdej osobie przysługuje również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości prowadzenia postępowania.