…………………………………..

*(miejscowość, data)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ……………………………..…..  *(imię i nazwisko)*  ……………………………..…..  ………………………………….  *(adres zamieszkania)* | **DO:** |  | |
| **WRS** | |  |
| **WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**  **Rzecznik Finansowy**  **ul. Nowogrodzka 47A**  **00 – 695 Warszawa** | |
|  | | | |

**WNIOSEK**

**o przeprowadzenie pozasądowego postępowania**

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

Wnoszę o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporu z ………………………………………………………………

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

dotyczącego ……………………………………………………………………………………

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

Dokładne określenie żądania:

Wartość przedmiotu sporu: .......................................... zł.

*(należy wpisać żądaną kwotę; w przypadku spraw związanych z określonym zachowaniem się podmiotu rynku finansowego, w których niemożliwe jest kwotowe określenie wartości przedmiotu sporu,   
miejsce to należy pozostawić niewypełnione i uzupełnić akapit poniżej.)*

Określone zachowanie podmiotu:……………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………

*(jeżeli żądanie dotyczy określonego zachowania podmiotu i nie można go określić kwotowo, należy wskazać jakiego działania oczekuje wnioskodawca)*

Proszę o przeprowadzenie postępowania polegającego na:

1. umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony,

i/lub

1. przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

*(Możliwe jest przeprowadzenie postępowania z wykorzystaniem* ***obydwu trybów****.*

*Prosimy o skreślenie jednej z powyższych możliwości, jeśli postępowania ma być przeprowadzone z wykorzystaniem tylko jedn0ego z w/w trybów)*

**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).*
* *części składowe roszczenia wnioskodawcy (należność główna, odsetki, kwota zadośćuczynienia, kwota odszkodowania, koszty leczenia itp.).*
* *które roszczenia i w jakiej wysokości zostały już (częściowo) zaspokojone przez podmiot rynku finansowego, a które nie zostały; wyliczenia powinny mieć związek z podaną na początku wniosku kwotą żądania finansowego (wraz z informacją o wysokości odsetek).*
* *propozycję polubownego zakończenia sporu – warunków ugody.*

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

Oświadczam, że:

1. Przedmiotowy spór nie był i nie jest rozpatrywany przez sąd, inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju lub podmiot uprawniony do przeprowadzenia pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. Przedmiotowy spór był / nie był\* już rozpatrzony przez Rzecznika Finansowego (w postępowaniu o sygnaturze ……………………………....).
3. Upoważniam Rzecznika Finansowego do przekazywania mojemu pełnomocnikowi

………………….………………………………………………………………………,

*(wskazanie pełnomocnika umożliwiającego jego identyfikację)*

w trakcie trwania ww. postępowania, 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/a ciążącego na mnie, na mocy art. 39a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. 2019 poz. 2279), obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie wnioskowanego postępowania.

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

1. Zgadzam się / nie zgadzam\* się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej:

………………….…………

…………………………………………………………..

*(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

*\*niepotrzebne skreślić*

Załączniki:

1. posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
2. dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
3. dowód uiszczenia 50 zł opłaty (na konto numer: 29 1130 1017 0200 0000 0023 4722; w tytule wpłaty należy wpisać „opłata rejestracyjna + imię i nazwisko + adres zamieszkania”) lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczania;
4. pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

**========================================================**

**Pouczenie w zakresie sposobu wypełniania wniosku:**

* Wszczęcie postępowania następuje z dniem wpływu wniosku do Rzecznika Finansowego wyłącznie, jeżeli wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania zgodnie z wyborem wnioskodawcy (umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu), oraz jego podpis.
* Żądanie powinno być bardzo dokładnie określone. Jeżeli żądanie dotyczy określonej kwoty pieniężnej to zawsze należy ją wskazać (np. dopłata do odszkodowania, zwrot nienależnie pobranych opłat). Wnioskodawca powinien uzasadnić wysokość roszczenia.
* Jeżeli żądania nie da się określić kwotowo, należy wskazać, jakiego działania lub zaniechania domaga się wnioskodawca od podmiotu rynku finansowego. Żądane zachowanie lub zaniechanie powinno być uzasadnione.
* Jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby w postępowaniu przed Rzecznikiem Finansowym. Przesłane pełnomocnictwo nie musi być notarialne. [Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory pism](http://rf.gov.pl/serwis-prawny/wzory-pism)
* **Wniosek** o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu **należy przekazywać w formie pisemnej na wskazany adres Biura albo za pośrednictwem platformy ePUAP**.
* **W zakresie załączników należy przesłać kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku (prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów).**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym 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, 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). |