…………………………………..

*(miejscowość, data)*

……………………………..…..

*(imię i nazwisko)*

……………………………..…..

………………………………….

*(adres zamieszkania)*

Rzecznik Finansowy

Departament Klienta Rynku

Bankowego i Kapitałowego

Ul. Nowogrodzka 47A,

00-695 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)*

**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.*

**Zgadzam / nie zgadzam** się (niepotrzebne skreślić) na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania, z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej: …………………………………………………………………………………

W związku z wyrażoną powyższą zgodą zgadzam się na przekazanie hasła na poniższy numer telefonu:…….……………………………………………………………...………………………….

*Korespondencja wysyłana przez Rzecznika Finansowego pocztą elektroniczną będzie miała postać zaszyfrowanego załącznika, do otwarcia którego niezbędne będzie hasło. Hasło to zostanie przekazane do wnioskodawcy SMS-em lub telefonicznie. Instrukcja odszyfrowania będzie dołączona do wiadomości od Rzecznika Finansowego.*

*Podanie adresu e-mail oraz numeru telefonu jest dobrowolne, ale niezbędne do komunikacji drogą elektroniczną przez Rzecznika Finansowego.*

*W przypadku niewyrażenia zgody lub niepodania numeru telefonu, korespondencja będzie prowadzona drogą listowną.*

Zapoznałem/am się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych dostępnej na stronie internetowej:  <https://rf.gov.pl/polityka-prywatnosci/>.

…………………………………………………………..

*(podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*

***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. **kopia złożonej reklamacji** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jej dołączenie;
3. **dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego** lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
4. pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.[*Wzór pełnomocnictwa znajduje się w zakładce Wzory wniosków na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.*](https://rf.gov.pl/wzory-wnioskow/)

***Uwagi:***

* *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[[1]](#footnote-1) 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* ***można przekazać:***
  + ***na wskazany adres Biura Rzecznika Finansowego,***
  + ***za pośrednictwem platformy ePUAP, lub***
  + ***na adres poczty elektronicznej Biura****.*
* ***prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów - należy przesłać kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku.***

*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*** *o Rzeczniku Finansowym,* ***(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.***

1. ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. 2015 poz. 1348 z późn. zm.) [↑](#footnote-ref-1)