…………………………………..

*(miejscowość, data)*

……………………………..…..

*(imię i nazwisko)*

……………………………..…..

……………………………..…..

*(adres korespondencyjny)*

**Rzecznik Finansowy**

Departament Klienta Rynku

Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

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 ………………………………………………………………………………..……………

*(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.*

**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.*

……………………………………..

*(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. **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 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 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 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); wówczas należy załączyć dokument potwierdzającego ten stan rzeczy.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Informacje dotyczące przetwarzania danych w ramach rozpatrywanych spraw** | |
| **Administrator danych** | Administratorem danych osobowych jest Rzecznik Finansowy z siedzibą w Warszawie, Ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa (dalej „my”, „RF”) Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:   * listownie na adres: podany powyżej z dopiskiem *“Dane osobowe”* * przez e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) * telefonicznie: 22 333 73 26 * za pośrednictwem ePUAP |
|
| **Inspektor ochrony danych** | W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych możesz się z nim skontaktować w następujący sposób:   * listownie na adres: Ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa „Dane osobowe” * przez e-mail: [iod@rf.gov.pl](mailto:iod@rf.gov.pl) |
| **Zbierane dane** | * Imię i Nazwisko * Dane kontaktowe * Inne dane zawarte we wniosku skierowanym do RF |
| **Cele przetwarzania** | * Ochrona klientów rynku finansowego – rozpatrywanie wniosków |
| **Podstawy prawne przetwarzania** | * Przetwarzanie jest niezbędne do wykonywania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi tj. art. 6 ust. 1 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) "RODO" * art. 17 ust 1 pkt 1 - 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej |
| **Okres przechowywania danych** | 1. W przypadku roszczeń o naprawienie szkody wyrządzonej wyniku zbrodni lub występku dochodzone w ramach ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej:   * 20 lat - licząc od początku roku następującego po roku zakończenia ważności certyfikatu * BE20 - oznacza się kategorię archiwalną dokumentacji, która po upływie określonego dla tej dokumentacji okresu przechowywania podlega ekspertyzie ze względu na jej charakter, treść i znaczenie. Ekspertyzę przeprowadza na wniosek danej jednostki organizacyjnej właściwe miejscowo archiwum państwowe, które może dokonać zmiany kwalifikacji archiwalnej dokumentacji.   2. W przypadku pozostałych roszczeń:   * 10 lat - licząc od początku roku następującego po roku zakończenia ważności certyfikatu * BE10 - oznacza się kategorię archiwalną dokumentacji, która po upływie określonego dla tej dokumentacji okresu przechowywania podlega ekspertyzie ze względu na jej charakter, treść i znaczenie. Ekspertyzę przeprowadza na wniosek danej jednostki organizacyjnej właściwe miejscowo archiwum państwowe, które może dokonać zmiany kwalifikacji archiwalnej dokumentacji   3. W przypadku udzielania porady:   * 5 lat - licząc od początku roku następującego po roku zakończenia sprawy. * BE5 - oznacza się kategorię archiwalną dokumentacji, która po upływie określonego dla tej dokumentacji okresu przechowywania podlega ekspertyzie ze względu na jej charakter, treść i znaczenie. Ekspertyzę przeprowadza na wniosek danej jednostki organizacyjnej właściwe miejscowo archiwum państwowe, które może dokonać zmiany kwalifikacji archiwalnej dokumentacji |
| **Odbiorcy danych** | * Upoważnieni pracownicy RF * Podmioty rynku finansowego w zakresie niezbędnym do załatwienia sprawy |
| **Prawa związane z przetwarzaniem danych** | Masz następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:   * prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację * prawo dostępu do danych * prawo żądania sprostowania Twoich danych osobowych * prawo żądania usunięcia Twoich danych osobowych * prawo żądania ograniczenia przetwarzania Twoich danych osobowych * prawo do przenoszenia Twoich danych osobowych,   Aby skorzystać z powyższych praw, skontaktuj się z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych. |
| **Prawo wniesienia skargi do organu** | Przysługuje Ci także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. (pozostałe Krajowe Organy Nadzoru wskazane są na stronie Komisji Europejskiej <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_pl#thegeneraldataprotectionregulationgdpr> ) |
| **Informacje dotyczące profilowania** | Na podstawie Twoich danych osobowych nie dokonujemy profilowania. |
| **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji** | Nie podejmujemy wobec Ciebie zautomatyzowanych decyzji na podstawie profilowania informacji o Tobie. |
| **Obowiązek podania danych** | Podanie danych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości rozpatrzenia wniosku. |
| **Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy** | Twoje dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). |

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)