Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

DRS

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*

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*

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)*

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

sekretariat.drs@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy

Tel. 22 333 73 **26**
22 333 73 **27**
fax. 22 333 73 **29**

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)*

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

sekretariat.drs@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy

Tel. 22 333 73 **26**
22 333 73 **27**
fax. 22 333 73 **29**

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** ☐

2. 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

3. Czy sprawa była już rozpatrywana przez Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym

TAK ☐ **NIE** ☐

4. 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)

2. 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.

(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
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 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	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).