…………………………………..

(miejscowość, data)

……………………………..………………………….

(Imię i nazwisko)

………………………………………………………..

………………………………………………………..

(Adres do korespondencji)

………………………………………………………..

(Numer telefonu/e-mail)

**W n i o s e k**

**Zwracam się z wnioskiem o przekazanie sprawy związanej z reklamacją do zbadania przez Rzecznika Finansowego.**

Nazwa podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy:

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

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

Rodzaj/nazwa produktu finansowego, numer umowy, numer szkody, numer polisy, datę zdarzenia i inne istotne dla sprawy dane.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Czego dotyczy spór z podmiotem rynku finansowego.

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

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

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

…………………………………………………………………………………………………

**U p o w a ż n i e n i e**

Upoważniam Rzecznika Finansowego do podejmowania wszelkich działań i czynności przewidzianych prawem, a w szczególności tych przewidzianych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 z późn. zm.; dalej: ustawa), a zwłaszcza o wyrażeniu zgody na wystąpienie do banku z wnioskiem o udzielenie informacji lub wyjaśnień na podstawie art. 25 ust. 2 ustawy.

………………………………………………. ……………………………………………

(Miejscowość i data) (Czytelny podpis wnioskodawcy)

Dodatkowo w przypadku klientów banków:

**U p o w a ż n i e n i e**

Upoważniam Rzecznika Finansowego[[1]](#footnote-1) do otrzymywania informacji objętych tajemnica bankową w zakresie niezbędnym do realizacji zadań przez Rzecznika Finansowego w związku z wniesionym w sprawie wnioskiem.

………………………………………………. ……………………………………………

(Miejscowość i data) (Czytelny podpis wnioskodawcy)

**U z a s a d n i e n i e**

Stan faktyczny sprawy w zwięzłej i krótkiej formie:

* Czego sprawa dotyczy.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Kiedy i jakie zgłoszono roszczenia.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Jakie działania podjął podmiot rynku finansowego.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Jakie stanowisko zajął podmiot rynku finansowego w sprawie.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

W szczególności:

* Czy wnioskodawca złożył **reklamację** skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią **odpowiedź** (w przypadku otrzymania negatywnej odpowiedzi od podmiotu rynku finansowego należy załączyć jej **kserokopie**).

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Czy pomimo upływu terminu zakreślonego przez podmiot rynku finansowego na wykonanie czynności wynikających z uznanej reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, podmiot ten **nie dopełnił swoich zobowiązań**.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* **Czy podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na złożoną reklamację (30 dni, a w szczególnie skomplikowanych sprawach 60 dni).**

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**Czy 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. poz. 1348) **(np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, czy też nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację).**

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Co budzi **sprzeciw lub wątpliwości** wnioskodawcy.

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

* **Dlaczego** nie zgadza się ze stanowiskiem podmiotu rynku finansowego,

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Jakie wnioskodawca podnosi **zarzuty** i jakie są argumenty potwierdzające słuszność zarzutów.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Które roszczenia i w jakiej wysokości zostały **zaspokojone** przez podmiot rynku finansowego, a które nie zostały.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* Dodatkowe uwagi, istotne dla stanu sprawy.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………..

(Czytelny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

**Załączniki:**

Kserokopie dokumentów dołączonych do wniosku (prosimy nie przysyłać oryginałów dokumentów):

Załączniki:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Uwagi:**

Jeżeli wnioskodawca występuje w czyimś imieniu powinien dołączyć **pełnomocnictwo**, które upoważnia do reprezentowania danej osoby. Przesłane pełnomocnictwo nie musi być notarialne. Wzór pełnomocnictwa znajduję się w zakładce Wzory pism na stronie www.rf.gov.pl

Dane osobowe przekazane w związku ze złożeniem wniosku będą przetwarzane przez Rzecznika Finansowego z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 87, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 ze zm.) w celu rozpatrzenia wniosku oraz w celach archiwalnych. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia wniosku.

**wzór pełnomocnictwa dla pełnomocnika występującego z wnioskiem o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego (klienci banków).**

……………………………… (miejscowość, data)

**PEŁNOMOCNICTWO**

Ja, niżej podpisana/ny ……………………………..…………………………………………… zamieszkała/ły ………………………………………………….………………………………. legitymująca/cy się dowodem osobistym o numerze…………..….…….………………………

wydanym przez …………………..…......................................................………..…………..…

niniejszym udzielam pełnomocnictwa…………………………………………………………..

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

(imię i nazwisko pełnomocnika, nr dowodu osobistego, adres do korespondencji)

do występowania w moim imieniu do **Rzecznika Finansowego** z siedzibą w Warszawie (02 – 001), Al. Jerozolimskie 87 w sprawie:

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

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

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

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

(nazwa podmiotu rynku finansowego, przyczyna złożenia wniosku, numer umowy, numer polisy, numer szkody, data zdarzenia lub inna podstawa udzielonego pełnomocnictwa)

Ponadto, na podstawie art. 104 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 128), upoważniam zarówno Rzecznika Finansowego, a także bank do ujawnienia i przekazania wszystkich informacji objętych tajemnicą bankową mojemu pełnomocnikowi, w zakresie niezbędnym do realizacji zadań przez Rzecznika Finansowego w związku z wniesionym wnioskiem w ww. sprawie.

…………………………………………………………..

(czytelny podpis osoby udzielającej pełnomocnictwa)

**wzór pełnomocnictwa dla pełnomocnika występującego z wnioskiem o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego (klienci pozostałych podmiotów rynku finansowego)**

……………………………… (miejscowość, data)

**PEŁNOMOCNICTWO**

Ja, niżej podpisana/ny ……………………………..…………………………………………… zamieszkała/ły ………………………………………………….………………………………. legitymująca/cy się dowodem osobistym o numerze…………..….…….………………………

wydanym przez …………………..…......................................................………..…………..…

niniejszym udzielam pełnomocnictwa…………………………………………………………..

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

(imię i nazwisko pełnomocnika, nr dowodu osobistego, adres do korespondencji)

do występowania w moim imieniu do **Rzecznika Finansowego** z siedzibą w Warszawie (02 – 001), Al. Jerozolimskie 87 w sprawie:

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

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

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

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

(nazwa podmiotu rynku finansowego, przyczyna złożenia wniosku lub inna podstawa udzielonego pełnomocnictwa)

…………………………………………………………..

(czytelny podpis osoby udzielającej pełnomocnictwa)

1. Jeżeli występuje pełnomocnik wnioskodawcy należy również upoważnić tego pełnomocnika. [↑](#footnote-ref-1)