

Rzecznik Finansowy pomaga indywidualnym klientom w sporach z podmiotami rynku finansowego np.: bankami, firmami ubezpieczeniowymi czy pożyczkowymi. Spory te dotyczą oferowanych przez te instytucje usług i ich realizacji. Każdy w takiej sytuacji ma prawo do złożenia **reklamacji do instytucji finansowej**.



Jak złożyć reklamację?

- telefonicznie
- ustnie w placówce
- na piśmie
- mailem lub przez formularz na stronie (o ile precyzuje to regulamin)

Co powinno znaleźć się w reklamacji?

- dane osobowe
- dane dotyczące umowy (np. usługi bankowej czy ubezpieczenia)
- data
- szczegółowy opis zastrzeżeń dotyczących działania instytucji
- wysokość roszczenia
- podpis

Pamiętaj! Reklamacji nie musisz pisać w prawniczym języku. Opisz swoimi słowami zaistniały problem oraz określ swoje oczekiwania wobec instytucji finansowej. Obowiązkiem firmy, do której składasz reklamację, jest udzielenie odpowiedzi w określonym terminie (do 30 dni, a w wyjątkowych wypadkach do 60 dni).

Jeśli instytucja finansowa odrzuca reklamację, można zgłosić się do Rzecznika Finansowego po wsparcie. Jego pomoc jest **darmowa**, tylko wybranym formom towarzyszą symboliczne opłaty. Klient uzyskuje **argumenty prawne** np. w ramach porady eksperckiej, postępowania interwencyjnego czy istotnego poglądu. Jest też **możliwość polubownego rozwiązania sporu**, z wykorzystaniem technik mediacyjnych i koncyliacyjnych.

Aby uzyskać pomoc Rzecznika wystarczy złożyć pisemny wniosek na adres Biura Rzecznika lub e-mail: biuro@rf.gov.pl.

Można – w zależności od sytuacji – wnioskować o:

- **postępowanie interwencyjne** - Rzecznik zbiera argumenty prawne na korzyść klienta i wnioskuję do instytucji o zmianę stanowiska.
- **postępowanie polubowne** - celem Rzecznika jest ugoda pomiędzy klientem i instytucją - stronami gotowymi na ustępstwa.

Na Facebooku Rzecznika Finansowego znajdziesz film, który wyjaśnia, kiedy wnioskować o interwencję, a kiedy – o postępowanie polubowne.

<https://www.facebook.com/RzecznikFinansowy/>

Jeśli problem zgłaszany przez klientów powtarza się, Rzecznik podejmuje **działania systemowe**. Informuje odpowiednie instytucje, takie jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) czy Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) i prosi o podjęcie odpowiednich działań kontrolnych lub nadzorczych.

Rzecznik może też **wnioskować do właściwych ministerstw o wprowadzenie niezbędnych uregulowań prawnych**. Występuje też do Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie.



Warto pamiętać!

Eksperti Rzecznika **nie pomagają przy pisaniu reklamacji**. Dokumenty analizują dopiero przy interwencji!

Rzecznik podejmuje działania interwencyjne lub polubowne tylko **gdy wyczerpie się ścieżka reklamacyjna w instytucji!**

Rzecznik **nie wydaje decyzji wiążących** instytucję finansową lub nakazujących jej zmianę stanowiska.

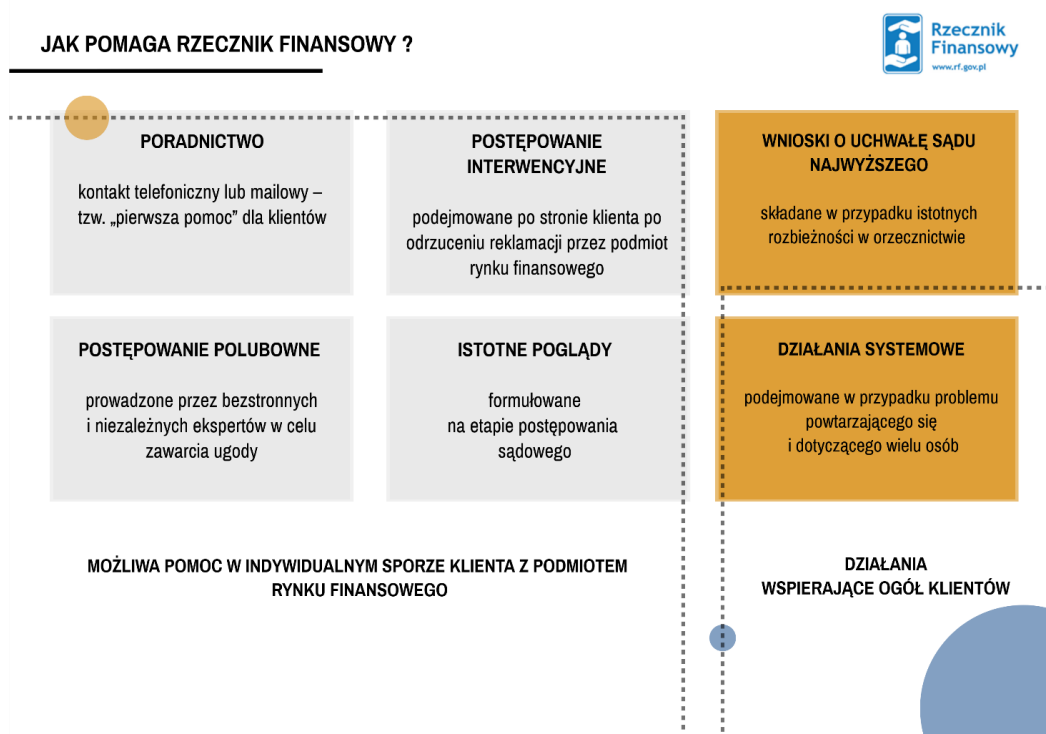


Kiedy i jak pomaga Rzecznik Finansowy?

- ✓ Przygotowujesz reklamację do firmy ubezpieczeniowej albo banku i szukasz prawnych argumentów? **Zadzwoń lub napisz do ekspertów Rzecznika Finansowego.**
- ✓ Wasz rodzinny samochód został uszkodzony w wypadku drogowym? Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania lub wypłacił niższe odszkodowanie niż oczekiwaliście? **Złóżcie reklamację do tej instytucji. Jeśli nadal odmówi ona pełnego odszkodowania zawnioskuj o interwencję Rzecznika Finansowego.**

- ✓ Twoi rodzice mają kredyt i zareklamowali warunki umowy kredytowej. Pożyczkodawca odrzucił ich reklamację. **Zanim pójdą do sądu, mogą podjąć próbę ugody przy wsparciu Rzecznika Finansowego.**
- ✓ Syn twoich sąsiadów po wypadku samochodowym porusza się na wózku. Jego rodzicom nie udało się uzyskać oczekiwanego zadośćuczynienia i wkroczyli na drogę sądową? **Na tym etapie Rzecznik Finansowy może ich wesprzeć istotnym poglądem.**
- ✓ Twoi rodzice mają kredyt „frankowy”? Rzecznik Finansowy dostrzegł, że sądy powszechne różnie oceniają uczciwość postanowień umownych. Dzięki niemu Sąd Najwyższy podjął **uchwałę rozstrzygającą rozbieżności w orzecznictwie w sprawach dotyczących kredytów „frankowych”.**
- ✓ Korzystasz z bankowości elektronicznej i podczas zakupów internetowych omyłkowo przekazałeś pewną kwotę na inny rachunek bankowy? Nie mogłeś odzyskać tych pieniędzy? **Dzięki systemowym staraniom Rzecznika Finansowego pojawiły się regulacje prawne** chroniące interesy osób, które miały problem z odzyskaniem przelanych omyłkowo pieniędzy.

Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl oraz profilu na Facebooku <https://www.facebook.com/RzecznikFinansowy/>.



Opr. Sylwia Żmijewska-Kwiręg

Źródła: strona www.rf.gov.pl, materiały nadesłane z Biura Rzecznika Finansowego