

Nie zgadzasz się z nim lub po prostu go nie rozumiesz? Czujesz się pokrzywdzony jej działaniem?

Zobacz, **JAK POMAGA** Rzecznik Finansowy:

NIE JESTEŚ PEWIEN JAKIE SĄ TWOJE UPRAWNIENIA?

SKONSULTUJ SIĘ Z EKSPERTAMI RZECZNIKA FINANSOWEGO.

Na każdym etapie możesz zasięgnąć porady ekspertów Rzecznika Finansowego. Służą pomocą w czasie dyżurów telefonicznych.

Można też zadać pytanie mailem lub pisząc prywatną wiadomość na **facebookowym** profilu **@RzecznikFinansowy**.

**Nasi eksperci podpowiedzą Ci co możesz dalej robić w danej sprawie!**

ZŁÓŻ REKLAMACJĘ DO INSTYTUCJI FINANSOWEJ.



Dokładnie określ swoje zastrzeżenia i oczekiwania co do jej działania.

Instytucja finansowa ma 30 dni na wysłanie odpowiedzi. Jeśli tego nie zrobi, reklamacja jest uznawana za rozpatrzoną na korzyść klienta.

Jeśli potrzebuje więcej czasu, musi napisać w ciągu **30 dni** uzasadnienie. Wtedy termin odpowiedzi wydłuża się o kolejne **30 dni**.

INSTYTUCJA FINANSOWA ODRZUCIŁA TWOJĄ REKLAMACJĘ?



ZŁÓŻ WNIOSEK DO RZECZNIKA FINANSOWEGO O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA **INTERWENCYJNEGO**.

**Ważne!** Eksperti przygotowują argumentację, która może przekonać instytucję finansową do zmiany stanowiska. Rzecznik Finansowy nie ma jednak możliwości wydania decyzji wiążącej dla podmiotu rynku finansowego.

INSTYTUCJA FINANSOWA NIE ZMIENIŁA STANOWISKA W WYNIKU INTERWENCJI RZECZNIKA FINANSOWEGO?



ZŁÓŻ WNIOSEK DO RZECZNIKA FINANSOWEGO O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA **POLUBOWNEGO**.

**Ważne!** To jedyne tego typu postępowanie, do którego instytucja finansowa musi przystąpić. Celem postępowania jest osiągnięcie ugody, a to oznacza wzajemne ustępstwa obu stron.



WALCZ O SWOJE PRAWA NA DRODZE POSTĘPOWANIA **SĄDOWEGO**.

**Pomagamy nie tylko w indywidualnych sprawach!**

Jeśli dostrzegamy, że problem powtarza się i dotyczy wielu osób:

Informujemy Komisję Nadzoru Finansowego lub Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Występujemy do ministerstw o zmiany systemowe.

Zwracamy się do Sądu Najwyższego o uchwałę, jak interpretować rozbieżności w orzecznictwie.

**Dlatego warto zwracać się do nas o interwencję!**

Jeśli nie uda się osiągnąć porozumienia, Rzecznik Finansowy przygotowuje oficjalną **opinię** z oceną prawną sprawy.

Po złożeniu pozwu, możesz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o wydanie tzw. **istotnego poglądu**.



**OBYDWA RODZAJE DOKUMENTÓW MOŻNA WYKORZYSTAĆ W RAMACH POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO.**