

Rzecznik Finansowy

<https://bip.rf.gov.pl/rf/sprawy/7864,Sposob-przyjmowania-i-zalatwiania-spraw.html>

2019-09-22, 09:40

Czwartek, 02 marca 2017

Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

Rzecznik Finansowy działając na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348) reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego.

Klientem podmiotu rynku finansowego jest:

będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, członek funduszu emerytalnego lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, uczestnik pracowniczego programu emerytalnego lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych, oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, osoba otrzymująca emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych, będący osobą fizyczną klient banku, członek spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klient instytucji płatniczej, klient biura usług płatniczych, klient instytucji pieniądza elektronicznego, klient oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klient instytucji kredytowej, klient instytucji finansowej, uczestnik funduszu inwestycyjnego, klient firmy inwestycyjnej i klient instytucji pożyczkowej.

Rzecznik Finansowy nie podejmuje działań w zakresie reklamacji spółek prawa handlowego, fundacji, stowarzyszeń, kościołów i związków wyznaniowych, Skarbu Państwa, organów administracji publicznej i obsługujących je urzędów, jednostek samorządu terytorialnego, spółdzielni, przedsiębiorstw państwowych, zakładów opieki zdrowotnej i wszelkich innych osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.

[Zasady rozpatrywania indywidualnych wniosków na podstawie art. 24 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym \(wnioski w indywidualnych sprawach\)](#)

[Zasady rozpatrywania indywidualnych wniosków na podstawie art. 36 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym \(wnioski o pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego\)](#)

W sytuacji skierowania pisma do Rzecznika Finansowego jedynie „do wiadomości”, bez wyraźnego wniosku o rozpatrzenie sprawy, Rzecznik pozostawi pismo bez odpowiedzi.

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

Metadane

Data publikacji : 02.03.2017
[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:
Rzecznik Finansowy

Osoba udostępniająca informację:
Piotr Budzianowski