

# Rzecznik Finansowy

<https://www.bip.rf.gov.pl/rf/sprawy/7864,Sposob-przyjmowania-i-zalatwiania-spraw.html>  
09.08.2024, 23:51

## 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 kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach 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.

Administratorem danych osobowych jest Rzecznik Finansowy z siedzibą w Warszawie (00-695), przy ul. Nowogrodzkiej 47A. Z Administratorem można skontaktować się pod adresem e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl), telefonicznie: 22 333 73 26 lub pisemnie na adres wskazany powyżej z dopiskiem „dane osobowe”. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisemnie na adres wskazany powyżej lub pod adresem e-mail: [iod@rf.gov.pl](mailto:iod@rf.gov.pl).

Dane osobowe będą przetwarzane w związku z realizacją ważnych interesów publicznych, w celu realizacji ustawowych zadań Rzecznika Finansowego, określonych m.in. w przepisach ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w szczególności w celu rozpatrzenia wniosku, wszczęcia i prowadzenie postępowania będącego przedmiotem wniosku oraz w celach archiwalnych (art. 6 ust. 1 lit. c, lit. e i art. 9 ust. 2 lit. g RODO). Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, prawo żądania sprostowania, prawo żądania usunięcia, prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych. Osoba której dane dotyczą ma prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację, jeżeli jej dane są przetwarzane w oparciu o np. art. 6 ust. 1 lit. e RODO. Każdej osobie przysługuje również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Bardziej szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych dostępne są na stronie internetowej pod linkiem <https://rf.gov.pl/polityka-prywatnosci/>.

---

## Metadane

Data publikacji : 02.03.2017

Data modyfikacji : 03.06.2022

[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:  
Rzecznik Finansowy

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:

Osoba udostępniająca informację:  
Jacek Czarnocki

Osoba modyfikująca informację:  
Jacek Czarnocki

---