



Biuro Rzecznika Finansowego

# Chcesz złożyć wniosek o dokonanie interwencji przez Rzecznika Finansowego?



**Claims  
Management  
Ombudsman**

a Financial Ombudsman service

# Skontaktuj się z nami

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

## Skontaktuj się z nami

### telefonicznie na numer:

0800 023 4567

**Spoza terenu Wielkiej Brytanii**

+44 20 7964 0500

## E-mail

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

## Napisz do nas

Claims Management Ombudsman –  
a Financial Ombudsman service  
Exchange Tower  
London E14 9SR

Jeśli wolisz, możemy porozmawiać z członkiem Twojej rodziny, znajomym lub z inną osobą, którą poprosiłeś o pomoc odnośnie niniejszej skargi.

Poinformuj nas, jeśli wolisz, abyśmy użyli innego języka lub innego formatu lub jeśli masz jakiegokolwiek dolegliwości zdrowotne, które mogą mieć wpływ na to, jak będziesz korzystać z naszych usług. Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, by pomóc.

Niniejsza ulotka dla konsumentów zawiera wyłącznie ogólne wytyczne. Lecz, jeśli skontaktujesz się z nami, będziemy mogli wyjaśnić wszelkie przepisy, które mogą mieć zastosowanie w Twojej sytuacji.



# W jaki sposób rzecznik może pomóc?

Czy miałeś problem z firmą, która rozpatrywała wniosek o roszczenie? Jeśli jesteś niezadowolony z powodu tego, jak rozpatrzono Twoją skargę, możesz nas poprosić, abyśmy wkroczyli.

Nasze usługi są bezpłatne, a nasze biuro powstało z inicjatywy parlamentu, w celu rozpatrywania skarg. If we decide you've been treated unfairly, we have the power to put things right.





Skargi, którym możemy się przyjrzeć obejmują:

- nieuzasadnione lub niejasne opłaty
- opóźnienia w rozpatrywaniu wniosków o roszczenia
- niewłaściwe lub nieprawidłowe porady na temat wniosków o roszczenia
- słaba jakość komunikacji lub obsługi klienta
- niestosowanie się do instrukcji

Poza skargami osób indywidualnych, możemy także przyjrzeć się skargom niektórych firm i organizacji charytatywnych.

W Irlandii Północnej mają zastosowanie inne przepisy. Jeśli przebywasz w Irlandii Północnej lub masz do czynienia z firmą rozpatrującą wnioski o roszczenia, która tam się mieści, daj nam znać.



**Financial  
Ombudsman  
Service**

for small businesses

# Prowadzę firmę - czy mogą Państwo mi pomóc?

Jeśli Twoja skarga dotyczy czegoś, co miało miejsce przed 1 kwietnia 2019 r., wówczas będziemy mogli przyjrzeć się skardze mikroprzedsiębiorstwa, tzn. firmy, która:

- miała roczne obroty lub roczny bilans w wysokości nieprzekraczającej dwóch milionów euro i
- mniej niż 10 pracowników.

Od dnia 1 kwietnia 2019 r. możemy także rozpatrywać skargi małych firm, które:

- miały roczne obroty w wysokości nieprzekraczającej 6.5 miliona funtów (lub równowartość tej kwoty w jakiegokolwiek innej walucie)

i miały albo:

- bilans w wysokości nieprzekraczającej 5 milionów funtów (lub równowartość tej kwoty w jakiegokolwiek innej walucie), lub
- mniej niż 50 pracowników.

Wiemy, że sytuacja nie zawsze jest prosta. Skontaktuj się z nami, a my poinformujemy Cię, w jaki sposób możemy pomóc.



## Kiedy rzecznik może interweniować?

Jeśli chcesz złożyć skargę, daj najpierw szansę firmie rozpatrującej wnioski o roszczenia na rozwiązanie sprawy. Przedstaw jej swoje stanowisko oraz roszczenia.

Jeśli nie jesteś pewien, od czego zacząć, skontaktuj się z nami i my Ci w tym pomożemy.

Firma rozpatrująca wnioski o roszczenia ma obowiązek udzielić swojej ostatecznej odpowiedzi w sprawie skargi konsumenta w ciągu ośmiu tygodni.

Jeśli nie będziesz zadowolony z wyniku sprawy - lub nie otrzymasz odpowiedzi od firmy rozpatrującej wnioski o roszczenia - skontaktuj się z nami.



# Ile czasu mam na złożenie skargi?

Gdy składa się skargę, mają zastosowanie określone ramy czasowe. Najlepiej zatem podjąć działania tak szybko, jak tylko uświadomisz sobie, że pojawił się problem.

Rozpatrywaniem skarg nie zajmujemy się:

- jeżeli sprawa, której dotyczy reklamacja, miała więc miejsce ponad 6 lat temu lub
- jeżeli została ona złożona po upływie trzech lat od momentu, kiedy uświadomiłeś sobie (lub powinieneś sobie uświadomić), że masz powód do złożenia reklamacji.

Ponadto, trzeba skontaktować się z nami w ciągu sześciu miesięcy od otrzymania ostatecznej odpowiedzi od firmy rozpatrującej wniosek o roszczenie.

# Co się stanie po tym, gdy się z Państwem skontaktuję?

Będziemy potrzebowali pewnych informacji na temat Ciebie i Twojej sytuacji, abyśmy mogli zrozumieć, na czym polega problem i jaki miał na nią wpływ.

Poprosimy także firmę rozpatrującą skargę o udzielenie opinii na temat tego, co się stało.

Po uzyskaniu wszystkich niezbędnych informacji, zbilansujemy wszystkie czynniki i poinformujemy Cię, jak naszym zdaniem należy rozwiązać skargę.



# W jaki sposób rzecznik może naprawić sprawę?

Czasem dochodzimy do wniosku, że firma rozpatrująca skargę uczyniła już wystarczająco w odpowiedzi na skargę. Gdy tak się dzieje, wyjaśniamy dlaczego.

Jeżeli jednak uznamy, że potraktowano Cię nieuczciwie, zwrócimy się do danej firmy, aby naprawiła wyrządzoną Ci szkodę. Na przykład, możemy poprosić tą firmę, aby uczyniła jedną lub kilka z następujących rzeczy:

- by przeprosiła
- by wypłaciła zadośćuczynienie za stratę finansową
- by dokonała zwrotu wszelkich opłat, którymi konsument został niesłusznie obciążony
- by wypłaciła odszkodowanie za doznane przez konsumenta stres i niedogodności

Proszę odwiedzić naszą stronę internetową w celu uzyskania szczegółowych informacji odnośnie wysokości opłat, jakich możemy zażądać od firmy rozpatrującej wniosek o roszczenie w Twoim imieniu.



# Co, jeśli nie zgadzam się z Państwa odpowiedziami?

Nasz proces składa się z dwóch etapów.

Po pierwsze, jeden z naszych pracowników dochodzeniowych udzieli Ci odpowiedzi. Rozwiązujemy dziewięć na dziesięć skarg

Jednakże, jeśli nie zgodzisz się z naszą odpowiedzią, możesz poprosić jednego z naszych rzeczników o wydanie decyzji ostatecznej.

Jeśli zaakceptujesz decyzję ostateczną rzecznika, firma rozpatrująca wnioski o roszczenia będzie musiała uczynić to, czego zażąda rzecznik.

Jeśli jej nie zaakceptujesz, nasze zaangażowanie dobiegnie końca. Jednakże, nadal będziesz mieć prawo wnieść swoją skargę do sądu.

W dowolnym momencie, możesz nas poinformować, że nie potrzebujesz już naszej pomocy. Lecz jeśli powiesz nam, czemu jesteś niezadowolony, postaramy się znaleźć rozwiązanie.

# Jak długo trwa rozpatrywanie skargi?

Okres oczekiwania na rozpatrzenie skargi zależy od jej specyfiki.

Jeżeli doszło jedynie do nieporozumienia, skarga może zostać rozpatrzona w ciągu kilku dni. Jeżeli będziemy potrzebować więcej informacji, nasza interwencja może zająć kilka tygodni lub nawet miesięcy.

W przypadku bardziej złożonych spraw, okres ten może się wydłużyć.

Okres może także się wydłużyć, jeśli konsument lub firma rozpatrująca skargę zwróci się do rzecznika o wydanie ostatecznej decyzji.

Poinformuj nas jeżeli twoja sprawa jest pilna - na przykład, w przypadku poważnej choroby lub poważnych trudności finansowych.

Zawsze będziemy na bieżąco informować Cię o przebiegu postępowania, abyś wiedział, czego się spodziewać.



# Czy wygląda to tak samo, jak wnoszenie sprawy do sądu?

Nie, wygląda to zupełnie inaczej. Nasze biuro powstało, by służyć jako nieformalna i bezpłatna alternatywa dla sądów. Aby korzystać z naszych usług, nie ma konieczności wnoszenia sprawy osobiście. Nie ma także przesłuchania w „krzyżowym ogniu pytań”, podczas którego obie strony zadają sobie pytania.

Rozwiązujemy sprawy drogą telefoniczną, mejlową lub pocztową, w zależności od tego, co danej osobie pasuje.

W przeciwieństwie do postępowania w sądzie, zwykle nie ma potrzeby, by ktokolwiek Cię reprezentował. Jeśli wolisz, możemy porozmawiać z członkiem Twojej rodziny, znajomym lub z inną osobą, którą poprosiłeś o pomoc odnośnie niniejszej skargi.

## Czy mogę nadal wnieść sprawę do sądu?

Nie zajmujemy się wszystkimi sprawami. W zależności od tego, co się wydarzyło, lepszym rozwiązaniem może być wniesienie sprawy do sądu. Na przykład, możesz udać się do sądu, jeśli sądzisz, że strata, którą poniosłeś jest wyższa niż dopuszczalna kwota, jakiej my możemy zażądać w Twoim imieniu od firmy rozpatrującej wniosek o roszczenie.



Zazwyczaj nie rozpatrujemy wniosków, które wcześniej rozpatrzył już sąd. Natomiast, jeśli konsument zaakceptuje ostateczną decyzję wydaną przez Rzecznika Finansowego, sąd nie rozpatrzy tej samej sprawy ponownie.

Jeżeli konsument nie zaakceptuje ostatecznej decyzji rzecznika, można udać się ze swoją skargą do sądu. Ponieważ procedury rozpatrywania różnią się od procedur obowiązujących w naszej instytucji, decyzja sądu może być inna.

# Skontaktuj się z nami

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

# Skontaktuj się z nami telefonicznie na numer:

0800 023 4567

**Spoza terenu Wielkiej Brytanii**

+44 20 7964 0500

# E-mail

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

# Napisz do nas

Claims Management Ombudsman –

a Financial Ombudsman service

Exchange Tower

London E14 9SR



Financial  
**Ombudsman**  
Service

Registered as a limited company in England and Wales. No 3725015. Z siedzibą: Financial Ombudsman Service Limited, Exchange Tower, London, E14 9SR.