



Formularz

Proszę uzupełnić formularz, podając informacje na temat skargi. Na jego podstawie Biuro Rzecznika Finansowego ustali, czy może Państwu pomóc. Jeżeli podczas wypełniania formularza pojawiają się wątpliwości lub trudności, proszę skontaktować się z biurem, dzwoniąc pod numerem telefonu 0800 032 8000.

Mogą Państwo wysłać wypełniony formularz na adres mailowy complaint.info@financial-ombudsman.org.uk lub pocztą tradycyjną na adres Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR.

Państwa

W pierwszej kolejności proszę

...oraz dane osoby, wraz z którą składana jest skarga, na przykład w ramach wspólnej

Imię (imiona)	Tytuł
Nazwisko	
Data urodzenia	
Państwa adres korespondencyjny	
Kod pocztowy	

Imię (imiona)	Tytuł
Nazwisko	
Data urodzenia	
Państwa adres korespondencyjny	
Kod pocztowy	

Numer telefonu 1	
Numer telefonu 2	
Adres mailowy	

Numer telefonu 1	
Numer telefonu 2	
Adres mailowy	

W jaki sposób możemy się z Państwem kontaktować?

Telefo Poczta elektronicz Poc

Czasem będziemy musieli wysłać Państwu dokumenty. W jakiej formie chcieliby Państwo je otrzymywać?

Poczta elektronicz Poc

Czy korzystali już Państwo z naszych usług? (Informacja służy nam do powiązania Państwa dokumentacji)

Ta Ni

Czy występują u Państwa trudności i wymagają Państwo pomocy biura, np. uzyskania dokumentu zapisanego dużą czcionką, alfabetem Braille'a lub w innym języku?

--

Firma, w sprawie której składają

W sprawie jakiej firmy składają Państwo

Jej nazwa

Jej adres

Wraz z kodem pocztowym

Co wydarzyło się do tej

Czy już składali Państwo skargę przeciwko firmie?

Ta

Ni

Jeśli tak, kiedy złożyli Państwo skargę wobec niej?
(data/miesiąc/rok)

Od daty złożenia pisemnej skargi podmiot ma **osiem tygodni** na udzielenie Państwu ostatecznej pisemnej odpowiedzi. **Dopiero wtedy** biuro będzie mogło zająć się Państwa sprawą.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Czy otrzymali Państwo ostateczną pisemną odpowiedź od firmy będącej przedmiotem skargi?

Ta

Ni

Czy wszczęto postępowanie sądowe w związku z Państwa skargą (lub czy takie działania mają zostać podjęte)?

Ta

Ni

Jeżeli TAK, proszę załączyć kserokopie odpowiednich dokumentów

Data przedstawienia Państwu oferty, realizacji usługi lub transakcji będącej przedmiotem skargi.
(data/miesiąc/rok)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Państwa

W sprawie jakiego produktu lub usługi chcą Państwo złożyć skargę?

Czy mają Państwo nr referencyjny skargi lub inny nr referencyjny dotyczący produktu lub usługi?

Czego dotyczy skarga - co się wydarzyło?

Jakie szkody Państwo ponieśli - finansowe czy inne?

Jakiego rozwiązania sprawy oczekują Państwo od podmiotu?

Proszę kontynuować na oddzielnej kartce,

Jeżeli Państwa skarga dotyczy sprzedaży ubezpieczenia spłaty kredytu (PPI), należy wypełnić odrębny kwestionariusz. Informacje te zostały już udzielone, jeżeli złożyli Państwo skargę bezpośrednio pod adresem podmiotu. Jeśli tak się nie stało, mogą Państwo pobrać kwestionariusz konsumenta z naszej strony internetowej lub zadzwonić pod numer 0800 032 8000.



Informacje na temat biura

Financial Ombudsman Service, Exchange Tower,
London, E14 9SR www.financial-ombudsman.org.uk

0300 123 9 123 lub 0800 032 8000

Dlaczego biuro przetwarza dane osobowe konsumentów?

Dane osobowe konsumentów to np. imię i nazwisko, data urodzenia, dane szczegółowe dotyczące finansów oraz rozmowy telefoniczne przeprowadzane z biurem. Za Państwa zgodą, przetwarzamy (np. przechowujemy, nagrywamy, udostępniamy) Państwa dane osobowe w celu rozwiązania sprawy, z uwzględnieniem danych szczególnej kategorii jak informacje dotyczące Państwa zdrowia, gdy jest to konieczne. Biuro może kontaktować się z konsumentem, lecz wyłącznie za jego zgodą, aby uzyskać informacje zwrotne, które mogą pomóc poprawić pracę biura. Informacje na temat skargi konsumenta mogą również zostać wykorzystane do wykrycia większych problemów lub tendencji w otrzymywanych skargach.

A także do zwiększenia efektywności naszych usług. Biuro może przejrzeć grupę podobnych skarg, aby sprawdzić, czy produkt nie został sprzedany niewłaściwie większej grupie konsumentów i dociec przyczyny takiej sytuacji. Takie działania są podejmowane tylko wtedy, gdy istnieją ku temu uzasadnione przesłanki.

Kto ma dostęp do danych osobowych konsumentów?

Biuro może udostępnić dane konsumenta instytucjom, których dotyczy skarga, lub kontaktować się z nimi, aby sprawdzić poprawność danych. W niektórych przypadkach dostęp do danych mogą uzyskać inne instytucje związane ze skargą konsumenta, jak np. broker, ubezpieczyciel, pożyczkodawca, współwłaściciel konta lub biuro informacji gospodarczej. Biuro nie udostępnia danych osobowych konsumenta poza Europejski Obszar Gospodarczy, z wyjątkiem przypadków, gdy jest to konieczne. W takiej sytuacji biuro podejmuje odpowiednie działania w celu zabezpieczenia informacji konsumenta.

Jeżeli chcą Państwo złożyć skargę dotyczącą pracy naszego biura, której nie byliśmy w stanie rozwiązać, mogą Państwo poprosić niezależnego rzeczoznawcę o zbadanie sprawy. Biuro przekaze niezależnemu ekspertowi niezbędne informacje umożliwiające przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego i ustosunkowanie się do skargi dotyczącej pracy biura.

Czas przechowywania informacji osobowych konsumenta

Informacje osobowe konsumenta są przechowywane tylko tak długo, jak jest to konieczne. Na przykład:

- 6 lat od chwili zamknięcia sprawy (lub 3 lata, jeżeli sprawa nie została dogłębnie zbadana).
Decyzje rzecznika są przechowane bezterminowo.
- Jeśli poproszą Państwo niezależnego rzeczoznawcę,
- aby przyjrzał się skardze dotyczącej naszych usług, wtedy jego biuro przechowuje dane dotyczące sprawy przez 6 lat (lub 3 lata, jeśli Państwa sprawa nie będzie mogła być przez niego rozpatrzona).

Prawa konsumenta

W dowolnej chwili konsument ma prawo wycofać swoją zgodę na przetwarzanie danych. Konsument może również zwrócić się o usunięcie swoich danych osobowych lub nie zgodzić się na sposób ich wykorzystania.

Oznacza to, że biuro być może nie będzie mogło rozpatrzyć skargi konsumenta. Biuro może również przechowywać pewne informacje osobowe konsumentów, np. aby uniknąć

występowania duplikatów skarg lub aby wywiązać się z obowiązku przestrzegania przepisów prawnych. Konsument ma prawo dostępu do wszelkich informacji osobowych, które biuro otrzymało od konsumenta, oraz może poprosić biuro o przesłanie ich do innej organizacji. Może również zwrócić się do biura z prośbą o skopiowanie swoich danych osobowych i je poprawić.

Co zrobić, jeżeli konsument jest niezadowolony ze sposobu, w jaki biuro wykorzystuje jego dane osobowe?

Najpierw należy poinformować o tym osobę zajmującą się skargą konsumenta (lub jej przełożonego), aby mogła ona przyjrzeć się zażaleniom konsumenta. Można również skontaktować się z inspektorem ochrony danych za pomocą danych kontaktowych:

data.protection@financial-ombudsman.org.uk.

Jeżeli nie są Państwo zadowoleni z odpowiedzi biura, proszę skontaktować się z Biurem ds. Informacji Publicznej (Information Commissioner's Office) za pośrednictwem www.ico.org.uk, casework@ico.org.uk lub 01625 545 745.