

Zostałeś potraktowany nieetycznie przez przedsiębiorcę z rynku finansowego? Złóż wniosek do Komisji Etyki ZPF

Każda osoba fizyczna lub prawna, a także podmioty uprawnione do reprezentowania konsumentów, mogą zgłosić do Rzecznika Etyki i Komisji Etyki Związku Przedsiębiorstw Finansowych przypadki naruszenia postanowień Zasad Dobrych Praktyk (ZDP) przez członka ZPF (przedsiębiorcę z branży windykacyjnej, pożyczkowej, pośrednika kredytowego, bank, biuro informacji gospodarczej, fundusz hipoteczny, porównywarke, platformę crowdfundingową).

Co powinna zawierać skarga?

- a) określenie Wnioskodawcy,
- b) zwięzły opis działań przedsiębiorcy i okoliczności, w których nastąpiło naruszenie ZDP,
- c) wskazanie osób, które dopuściły się naruszenia ZDP,
- d) kopię posiadanej korespondencji i dokumentacji sprawy.

Kiedy złożyć skargę?

- a) jeśli postępowanie reklamacyjne nie toczyło się, możesz złożyć skargę na każdym etapie sprawy,
- b) jeśli postępowanie reklamacyjne zakończyło się, możesz złożyć skargę, jeśli:
 - otrzymałeś niesatysfakcjonującą odpowiedź od przedsiębiorcy,
 - przedsiębiorca nie odpowiedział na reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania,
- a) jeśli postępowanie reklamacyjne trwa, zaczekaj ze złożeniem skargi do jego zakończenia.

Jak złożyć skargę?

- a) listownie na adres: Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, ul. Długie Pobrzeże 30, 80-888 Gdańsk,
- b) w formie e-mail na adres: etyka@zpf.pl,
- c) faksem na numer: (58) 302 92 64.

Jak udzielić zgody dla ZPF na przetwarzanie danych osobowych?

Abyśmy mogli pomóc, potrzebujemy od Ciebie podpisanego upoważnienia dla ZPF do pozyskania i przetwarzania danych osobowych oraz zgody na wystąpienie Rzecznika/Komisji Etyki ZPF do firmy członkowskiej o informacje i dokumenty dotyczące sprawy. Tylko w ten sposób działamy zgodnie z prawem, a skarga jest kompletna. Prześlij nam podpisane dokumenty **w 2 egzemplarzach w wersji papierowej** na adres Biura ZPF w Gdańsku.

Wzory upoważnień znajdziesz na stronie www.zpf.pl w zakładce Etyka.

WAŻNE!

1. Rzecznik i Komisja Etyki mogą prowadzić postępowania wyłącznie wobec członków ZPF. **Przed złożeniem skargi zapoznaj się z aktualną listą członków ZPF na www.zpf.pl.**
2. Masz pytania dotyczące składania skarg? Napisz: etyka@zpf.pl.