



PRZYDATNE KONTAKTY DLA GOSPODARNEGO SENIORA

Dbając o swoje finanse warto korzystać z bezpłatnej pomocy oferowanej przez różne instytucje.

1. Kupując nawet drobny produkt lub usługę jesteś konsumentem, któremu przysługują określone prawa. Jeśli masz problem, bo np. nie wiesz jak zgłosić reklamację na wybrakowany produkt lub skutecznie rozwiązać umowę z usługodawcą, koniecznie skontaktuj się z specjalistami ze **Stowarzyszenia Konsumentów Polskich**.

Stowarzyszenie uruchomiło specjalną **Infolinię Konsumentką** pod numerem telefonu 801 440 220 oraz 22 290 89 16. Infolinia czynna jest od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 - 18:00 (opłata wg taryfy operatora). Możesz również dokładnie opisać swoją sprawę i wysłać ją na adres mailowy: porady@dlakonsumentow.pl

Ponadto na stronie internetowej: <http://konsumenci.org/> znajdziesz wiele praktycznych porad dla konsumentów.

2. Pamiętaj również o wsparciu oferowanym przez **miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów**. Zapewniają oni np. bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony interesów konsumentów lub występują do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Na stronie internetowej <https://uokik.gov.pl/pomoc.php> znajdziesz **wyszukiwarke instytucji udzielających pomocy konsumenckiej**. Kolejno wybierz zagadnienie, którego dotyczy problem, dalej województwo i miasto zamieszkania, a następnie uzyskasz adres do Rzecznika oraz innych instytucji świadczących pomoc konsumencką w Twoim regionie.

3. Jeśli masz problemy z podmiotami rynku finansowego, tj. bankami, instytucjami pożyczkowymi, funduszami inwestycyjnymi lub towarzystwami emerytalnymi itp. skontaktuj się z **Rzecznikiem Finansowym**. Możesz skorzystać z jego poradnictwa, wsparcia w formie interwencji i postępowania polubownego lub w trakcie postępowania sądowego.

Na stronie internetowej: <https://www.rf.gov.pl/skargi/dyzury-telefoniczne> znajdziesz numery telefonów do ekspertów z różnych zakresów tematycznych np. ubezpieczeń, Otwartych Funduszy Emerytalnych, prawa bankowego, którzy mogą pomóc Ci w rozwiązaniu Twoich problemów.

Poradę możesz także uzyskać kierując zapytanie z dokładnym opisem sprawy i załączając skany dokumentów na adres: porady@rf.gov.pl.

4. Masz problem z usługami telekomunikacyjnymi lub pocztowymi, które zakupiłeś lub zakupiłaś? Skorzystaj ze wsparcia **Centrum Informacji Konsumentkiej**.

Pod numerem telefonu 22 330 40 00, w godz. 8:15-16:15 od poniedziałku do piątku (opłata wg taryfy operatora) lub kierując zapytanie drogą mailową na adres: cik@cik.uke.gov.pl możesz uzyskać wyjaśnienia dotyczące praw konsumentów w zakresie usług telekomunikacyjnych i pocztowych.

Na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej: <https://cik.uke.gov.pl/> znajdziesz różne poradniki, odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania, wzory dokumentów itp.

5. Jeśli kupiłeś/kupiłaś produkt lub usługę od firmy zagranicznej np. Twój bagaż został zagubiony lub zniszczony przez zagraniczną linię lotniczą lub zagraniczny sklep internetowy nie przysłał zamówionego produktu, możesz zwrócić się o pomoc do **Europejskiego Centrum Konsumentkiego w Europie (ECC-Net)**.

Pytania zadaj drogą telefoniczną pod numerem telefonu 22 55 60 118, od poniedziałku do piątku, w godz. 10:00-14:00 (opłata wg taryfy operatora) lub prześlij e-mailem na adres: eccnet-pl@ec.europa.eu.

6. Zanim podpiszesz umowę na usługę finansową lub zaciągniesz kredyt koniecznie odwiedź stronę internetową akcji „Sprawdź, zanim podpiszesz”: <https://www.zanim-podpiszesz.pl/>

Dzięki temu dowiesz się m.in.:

- czy instytucja finansowa, z której usług chcesz skorzystać działa w sposób legalny i jest objęta nadzorem finansowym,
- jaka jest całkowita wartość pożyczki, którą planujesz zaciągnąć,
- na co zwrócić uwagę podpisując umowę z instytucją finansową.