



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# **POZYCJA RZECZNIKA FINANSOWEGO W SYSTEMIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPÓRÓW**

**r.pr. Anna Gadomska-Orłowska, z-ca dyrektora Wydziału Pozasądowego  
Rozwiązywania Sporów w biurze Rzecznika Finansowego.**

Warszawa 2018

# JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?

**DZIAŁANIA SYSTEMOWE**  
jeśli dostrzegamy problem, który  
powtarza się i dotyczy wielu osób

**WNIOSKI O UCHWAŁĘ  
SĄDU NAJWYŻSZEGO**  
w razie dostrzeżenia  
istotnych rozbieżności  
w orzecznictwie.

**ISTOTNE POGLĄDY**  
na etapie postępowania sądowego



## FILOZOFIA DZIAŁANIA

### PORADNICTWO

„pierwsza pomoc” dla  
klientów - telefoniczne,  
mailowe, na Facebooku

### POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE

stajemy po stronie  
klienta po odrzuceniu  
reklamacji przez  
podmiot rynku  
finansowego.

### POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

prowadzone  
przez bezstronnych i  
niezależnych ekspertów z  
zachowaniem poufności.

# POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE

## Najważniejsze cechy

- ✓ Postępowanie jest bezpłatne,
- ✓ Rzecznik Finansowy decydując o podjęciu interwencji gromadzi argumentację **korzystną dla klienta** oraz popiera ją wobec podmiotu rynku finansowego
- ✓ Podmiot rynku finansowego **nie ma obowiązku** postępowania zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Rzecznika Finansowego
- ✓ Rzecznik Finansowy **może odmówić** podjęcia postępowania interwencyjnego w przypadku stwierdzenia niezasadności roszczeń klienta lub z innych wskazanych przez siebie przyczyn

**Nawet jeśli podmiot rynku finansowego nie zmieni decyzji na skutek postępowania interwencyjnego zgromadzona argumentacja oraz dokumentacja może okazać się przydatna w dalszym dochodzeniu roszczeń.**



## POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Najważniejsze cechy

- ✓ Połączenie najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania – dzięki możliwości jednoczesnego wyboru rodzaju postępowania w postaci zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji) oraz przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja)
- ✓ Celem postępowania jest **ugoda**, więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa
- ✓ **Bezstronność i niezależność** osób prowadzących postępowanie
- ✓ **Poufność** postępowania (zwiększa skłonność instytucji finansowych do ugód)

**Konfrontacyjne nastawienie sprawdzające się w sądzie, w postępowaniu polubownym nie zdaje egzaminu. Tu potrzebne jest podejście koncyliacyjne, nastawione na porozumienie.**

# POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE vs. POLUBOWNE

Fundamentalne różnice

## Postępowanie interwencyjne



**Główny cel – wsparcie  
klienta w sporze**

## Postępowanie polubowne



**Główny cel – rozwiązanie  
sporu, ugoda**

## POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE vs. POLUBOWNE

Profil klienta



### Postępowanie interwencyjne

- ✓ Potrzebuje dostarczenia argumentów potwierdzających zasadność jego **roszczeń, żądań**.
- ✓ Dopuszcza możliwość **rozstrzygnięcia** sporu na drodze sądowej z użyciem dostarczonych argumentów.
- ✓ Oczekuje, że ekspert Rzecznika będzie stał **po jego stronie**, jeśli są do tego argumenty.

### Postępowanie polubowne



- ✓ Ma sprecyzowane **oczekiwania**. Jest gotowy do aktywnego udziału w postępowaniu. Umie podejmować wiążące decyzje.
- ✓ Chce uniknąć procedury sądowej. Jego celem jest **rozwiązanie** sporu i jest gotowy do **ustępstw**.
- ✓ Ma świadomość, że prowadzący postępowanie jest **bezstronny i niezależny**.



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

### Podstawy prawne:

- ✔ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 2270) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – *w szczególności Rozdział 4,*
- ✔ Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 313) (dalej: Rozporządzenie) – *przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,*
- ✔ Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823) (dalej: ustawa ADR)– *w zakresie nieuregulowanym w Rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust. 1)*
- ✔ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)



## POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

### Najważniejsze różnice w stosunku do „klasycznego” postępowania ADR:

- ✓ udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest **obowiązkowy**
- ✓ Postępowanie może polegać **wyłącznie** na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu – **Rzecznik Finansowy nie ma uprawnień do rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania**
- ✓ Spór może być prowadzony między **przedsiębiorcami**
- ✓ W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Rzecznik sporządza **opinię**, w której zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- ✓ Protokół z przebiegu postępowania stanowi **dokument urzędowy** w rozumieniu art. 244 k.p.c. (art. 41 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym)
- ✓ Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w **tajemnicy** wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie (art. 39a ustawy o Rzeczniku Finansowym)





## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Zasada niezależności i bezstronności

**Zasady niezależności i bezstronności realizowane są poprzez sposób organizacji Biura RF, jak i na poziomie osób prowadzących postępowanie**

- ✓ Ustawowe gwarancje niezależności Rzecznika Finansowego – kadencyjność, sposób finansowania (niezależny od budżetu państwa oraz woli podmiotów rynku finansowego)
- ✓ Utworzenie odrębnego wydziału odpowiedzialnego wyłącznie za postępowania ADR
- ✓ Ograniczona możliwość wymiany informacji pomiędzy wydziałami
- ✓ Upoważnienia osób do prowadzenia postępowań od 6 miesięcy do 3 lat
- ✓ Zasady mające na celu unikanie konfliktu interesów



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Zasada niezależności i bezstronności

**Zasady niezależności i bezstronności realizowane są poprzez sposób organizacji Biura RF, jak i na poziomie osób prowadzących postępowanie**

- ✓ Ustawowe gwarancje niezależności Rzecznika Finansowego – kadencyjność, sposób finansowania (niezależny od budżetu państwa oraz woli podmiotów rynku finansowego)
- ✓ Utworzenie odrębnego wydziału odpowiedzialnego wyłącznie za postępowania ADR
- ✓ Ograniczona możliwość wymiany informacji pomiędzy wydziałami
- ✓ Upoważnienia osób do prowadzenia postępowań od 6 miesięcy do 3 lat
- ✓ Zasady mające na celu unikanie konfliktu interesów



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Osoby prowadzące postępowania

### Jak zapewnić profesjonalizm prowadzenia postępowań? - eksperci

Zgodnie z ustawą o Rzeczniku Finansowym do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba posiadająca co najmniej **pięcioletni staż pracy**, w tym co najmniej **trzyletnie doświadczenie** zawodowe w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie.

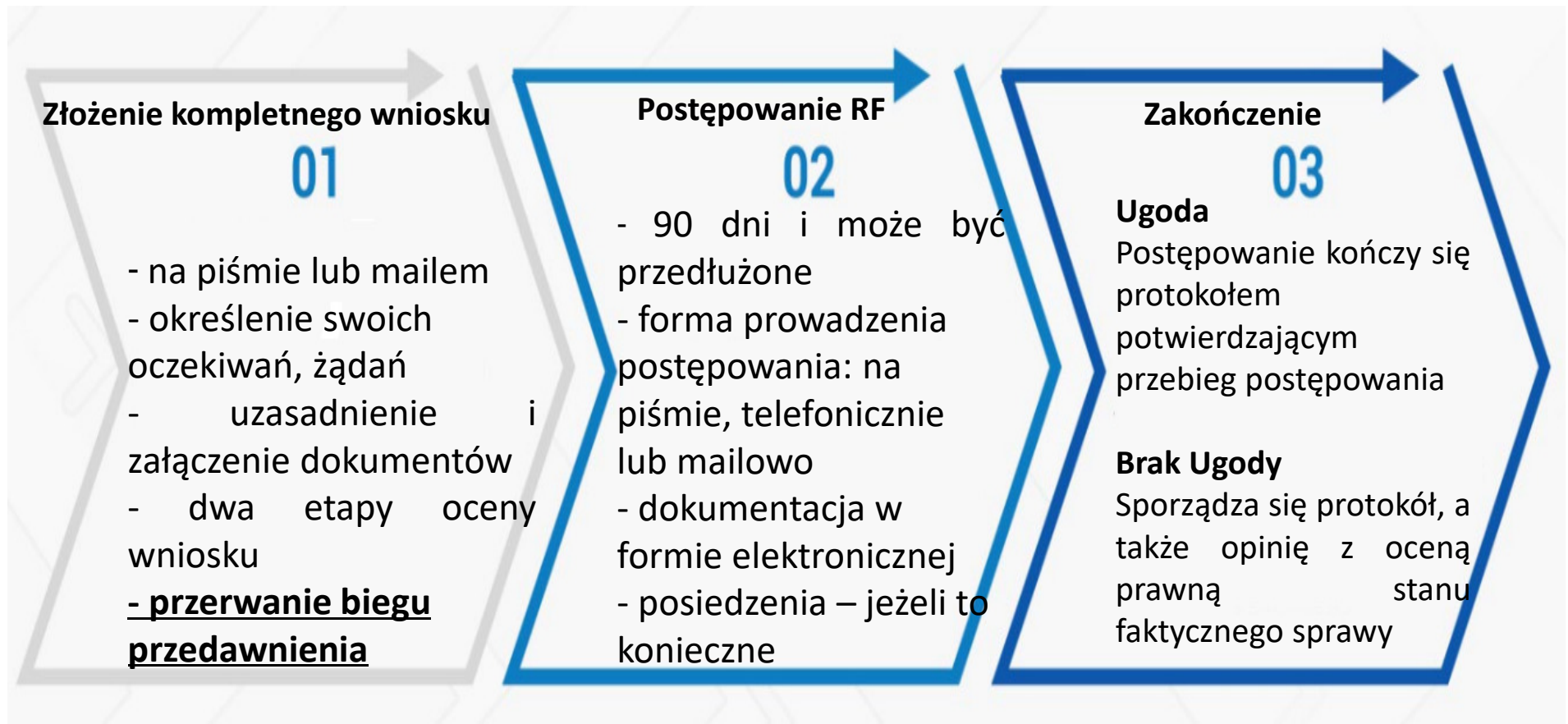
Dodatkowo, powyższe kryteria uzupełnione zostały w Rozporządzeniu, które wskazuje, iż osoba prowadząca postępowanie powinna:

- ✓ posiadać wyższe wykształcenie **prawnicze** lub **ekonomiczne**;
- ✓ posiadać wiedzę w zakresie **sądowego** lub **pozasądowego rozwiązywania sporów**;
- ✓ wyróżniać się **wiedzą w zakresie umów** zawieranych pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.



# POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Przebieg postępowania



**Precyzyjne określenie oczekiwań już na etapie składania wniosku i złożenie dokumentów potwierdzających zasadność i wysokość roszczeń, może pozwolić na polubowne zakończenie sporu już na etapie wymiany dokumentów.**



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Jak kończy się postępowanie

- 1. Jeżeli strony osiągnęły porozumienie**, osoba prowadząca postępowanie sporządza protokół, w którym potwierdza ustalenia i wnioski z postępowania. Protokół jest dokumentem urzędowym, który może być wykorzystany jako dowód w sądzie.
- 2. Jeżeli strony nie osiągnęły porozumienia** osoba prowadząca postępowanie przygotowuje dodatkowo opinię, która:
  - zawiera ustalenia stanu faktycznego – o ile to ustalenie było możliwe
  - zawiera ocenę prawną sprawy
  - wskazuje na przepisy oraz orzecznictwo
  - wskazuje na ryzyka procesowe dla stron
  - opinia **nie jest wiążąca** dla stron

**Obowiązkowy udział podmiotu w postępowaniu - niewiążące dla stron  
rozwiązanie**



## POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Praktyczne zalety 1/2

**Osoby prowadzące postępowania są praktykami z wiedzą oraz doświadczeniem procesowym lub mediacyjnym.**

**Pozwala to rozwiązywać często bardzo skomplikowane spory, a także ukierunkowuje postępowanie na efekt w postaci porozumienia stron.**

- ✓ Przy zachowaniu bezstronności i niezależności, mogą sugerować odejście od argumentacji prawnej np. przywoływania przez strony bogatego i różnorodnego orzecznictwa, tworzenia skomplikowanych konstrukcji prawnych
- ✓ Mogą sugerować rezygnację z kontynuacji spierania się o okoliczności zdarzenia. Dzięki temu nie ma konieczności np. powoływania biegłego, który wydaje opinię.

**Prowadzący postępowanie koncentrują się na pomocy w znalezieniu rozsądnego rozwiązania konfliktu, wskazując stronom ryzyka związane z dalszym prowadzeniem sporu.**



## POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Praktyczne zalety 2/2

### ZNACZENIE I KOSZTY BIEGŁEGO W PROCESIE SĄDOWYM

Na koszty postępowania zasadniczy wpływ miało również przeprowadzenie dowodów z opinii biegłych. W zdecydowanej większości badanych spraw (ok. 80%) zaangażowano co najmniej jednego biegłego, przy czym w 3 sprawach było to aż 5 biegłych.[...]

[...] Przeciętnie wynagrodzenie biegłych w jednej sprawie wyniosło ok. 1275 zł, a mediana ok. 1107 zł. Najniższe wynagrodzenie to 252 zł, a najwyższe 9340 zł. [...]

[...] Prowadzi to do wniosku, że konieczność przeprowadzenia dowodu z opinii biegłego jest uznawana za regułę w badanych postępowaniach. Jak się wydaje, konieczności tej trudno jest uniknąć. [...]

Źródło: Analiza Instytutu Wymiaru Sprawiedliwości „Szkoła w mieniu wynikająca z wypadków komunikacyjnych”

[http://www.iws.org.pl/pliki/files/IWS\\_Krajewski%20M.\\_Szkoła%20na%20mieniu%20wynikaj%C4%85ca%20z%20wypadk%C3%B3w%20komunikacyjnych.pdf](http://www.iws.org.pl/pliki/files/IWS_Krajewski%20M._Szkoła%20na%20mieniu%20wynikaj%C4%85ca%20z%20wypadk%C3%B3w%20komunikacyjnych.pdf)



# POSTĘPOWANIA POLUBOWNE PRZY RF a INNE FORMY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW



Kryterium/rodzaj postępowania	Arbitraż ( np. Arbiter Bankowy)	Mediacja (np. KNF)	Polubowne przy Rzeczniku Finansowym	Sąd
Kto wnioskuje?	klient (dla banku udział w postępowaniu jest wtedy obligatoryjny)	klient lub instytucja (wymagana zgoda obu stron)	klient (instytucja musi przystąpić)	klient lub instytucja (pozwany musi przystąpić)
Komunikacja stron	pisemna	intensywna	intensywna	brak
Poufność	pełna	pełna	pełna	ograniczona
Kto decyduje?	arbiter	strony	strony	sędzia
Rezultat	sukces/przegrana	sukces obu stron	sukces obu stron	sukces/przegrana

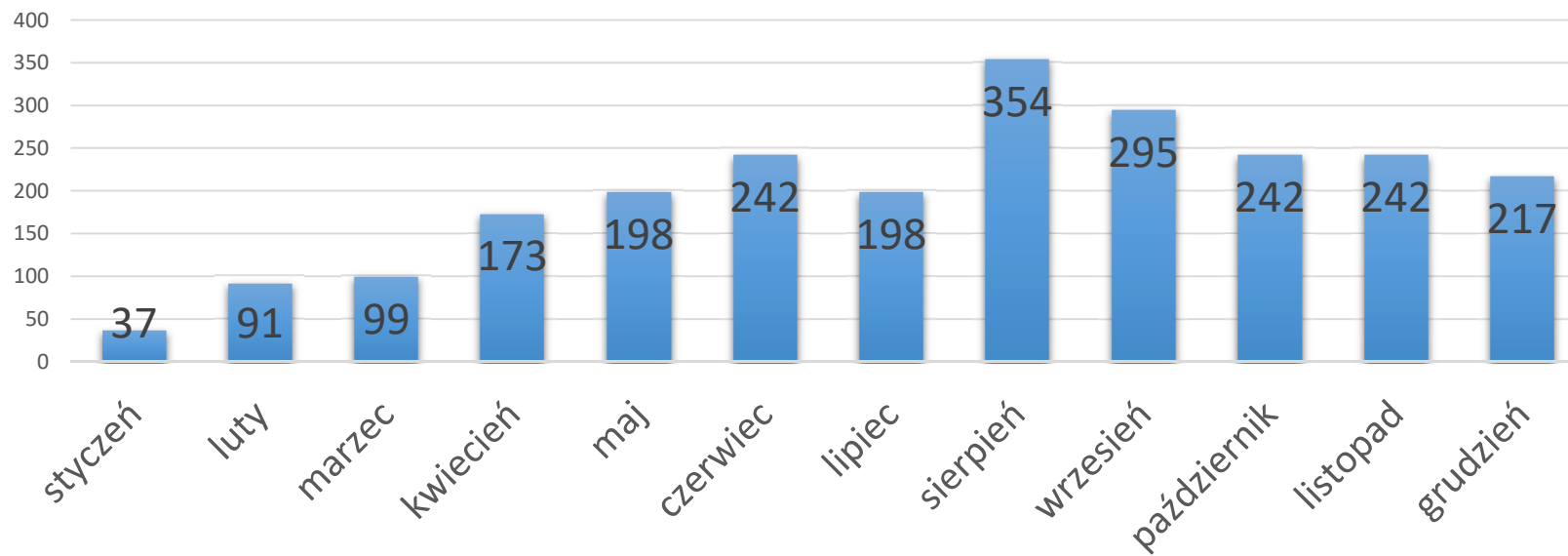




# POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

## Statystyki

Dynamika wpływu wniosków w roku 2016

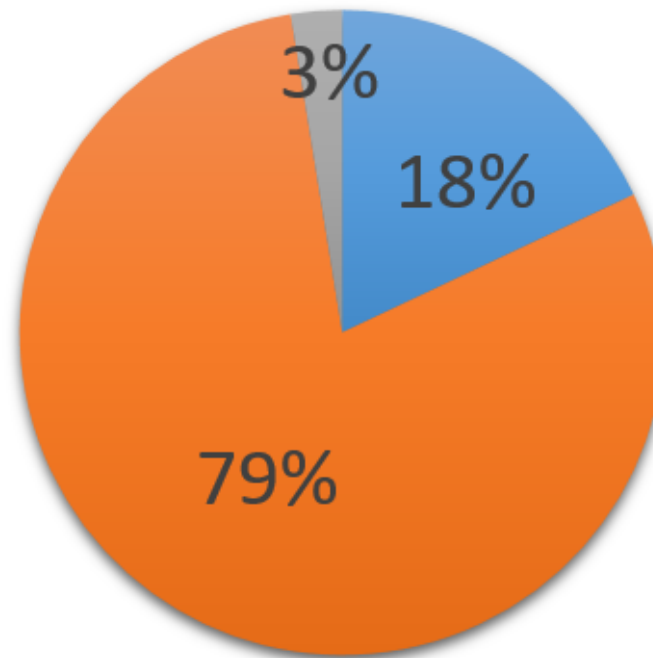




## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Statystyki

### Podział wpływu wniosków w 2016 roku ze względu na rodzaj podmiotów rynku finansowego



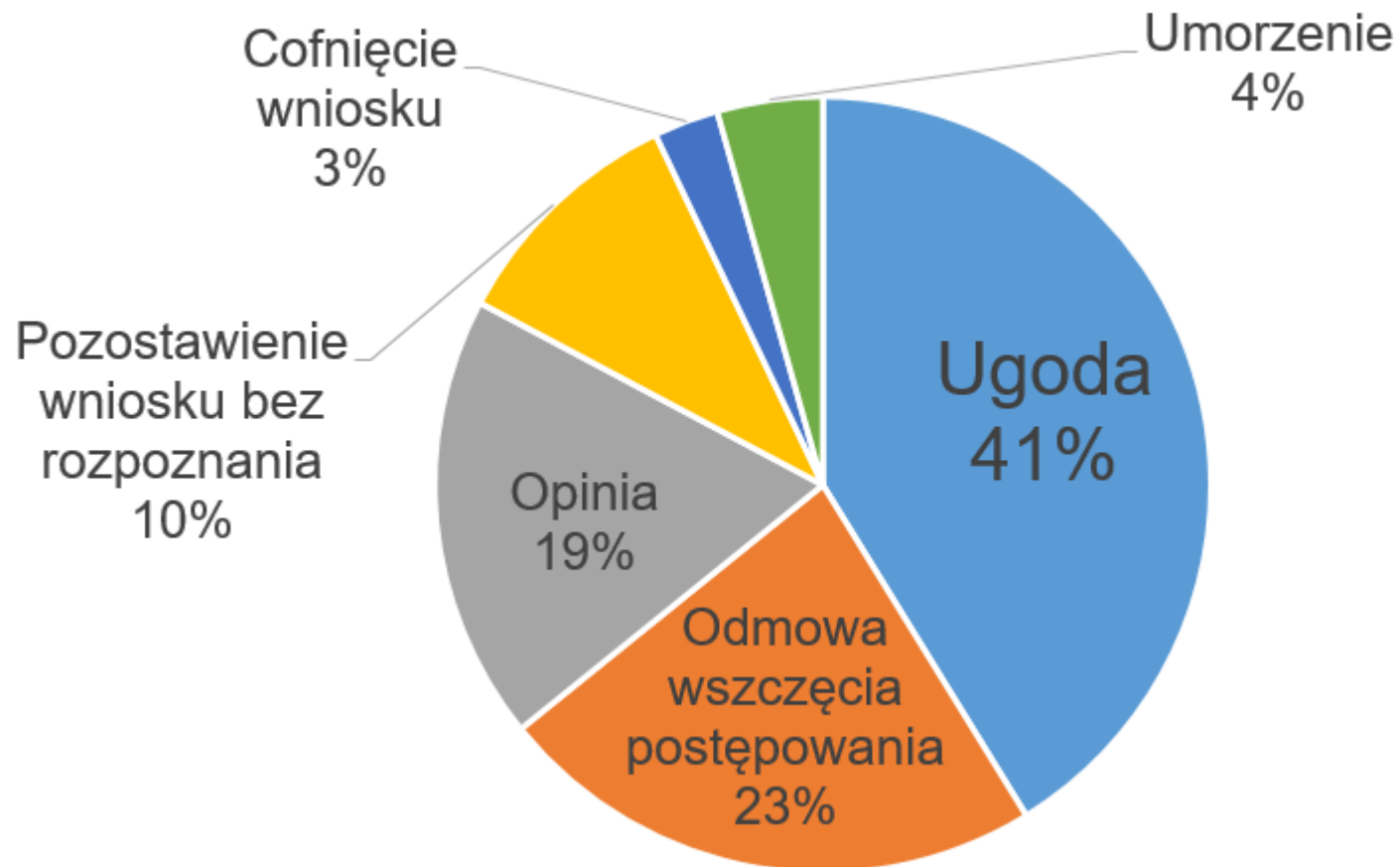
■ Banki   ■ Zakłady Ubezpieczeń   ■ Inne Podmioty



# POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Statystyki

## Postępowania zakończone w 2016 r.





## NAJWAŻNIEJSZE WYZWANIA dla systemu ADR z perspektywy Rzecznika Finansowego

- ✓ Poprawa skłonności uczestników rynku – zarówno konsumentów (klientów) jak i przedsiębiorców (podmiotów rynku finansowego) do odejścia od prezentowanych żądań i argumentów na rzecz **szybkiego, taniego i definitywnego** rozwiązania sporu nawet za cenę ustępstw
- ✓ Zwiększenie **zaufania** przedsiębiorców (podmiotów rynku finansowego) do podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów – odejście od traktowania tych podmiotów jak „rzeczników konsumentów”
- ✓ Uświadomienie konsumentom (klientom) rzeczywistego **celu** postępowania jakim jest **zawarcie ugody**
- ✓ Uświadomienie uczestnikom postępowania wagi **poufności** postępowania
- ✓ Zwiększenie **aktywności** uczestników postępowania – skłonienie do przyjęcia odpowiedzialności za spór i jego przebieg



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**

 [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

 [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

 [facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)