



Rzecznik  
Finansowy

# Postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowym

## Przebieg i najważniejsze informacje

### Złożyłeś wniosek do Rzecznika Finansowego. Co dalej?

#### ETAP 2

Wszczęcie postępowania — poinformujemy Ciebie oraz podmiot rynku finansowego, z którym jesteś w sporze, o wszczęciu postępowania.

#### ETAP 4

Po uzyskaniu stanowiska podmiotu rynku finansowego, otrzymasz informację, kto został wyznaczony do prowadzenia Twojego postępowania, a także dane kontaktowe do tej osoby.

#### ETAP 6

W ciągu 7 dni od daty zakończenia postępowania otrzymasz protokół z jego przebiegu. Jest to dokument urzędowy stanowiący dowód tego, że postępowanie pozasądowe miało miejsce, jaki był jego przebieg oraz jaki jest jego rezultat.

Pytania o status Twojej sprawy możesz kierować na adres: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) lub pod numerami telefonu 22 333-73-26 lub 22 333-73-27.

Podaj nam sygnaturę sprawy, jeśli ją znasz. Ułatwi to i przyspieszy udzielenie odpowiedzi.



#### ETAP 1

Badamy Twój wniosek pod kątem formalnym. Uwaga! Jeżeli stwierdzimy, że wniosek zawiera braki uniemożliwiające wszczęcie postępowania, wezwiemy Cię do ich uzupełnienia.

#### ETAP 3

Po uzyskaniu od Ciebie niezbędnych informacji i dokumentacji, zwrócimy się do podmiotu rynku finansowego o przedstawienie jego stanowiska w sprawie.

#### ETAP 5

Osoba prowadząca Twoje postępowanie podejmie czynności pojednawcze, czyli działania mające na celu zbliżenie stanowisk stron i osiągnięcie porozumienia.



#### UWAGA

Jeżeli postępowanie nie zakończy się osiągnięciem porozumienia, na Twój wniosek lub podmiotu rynku finansowego, złożony w terminie 14 dni od otrzymania protokołu, Rzecznik sporządzi opinię zawierającą ocenę prawną stanu faktycznego ustalonego w oparciu o dokumenty i wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku postępowania. Nie ma ona mocy wiążącej ani dla stron, ani dla innych podmiotów.

## Co jeszcze powinieneś wiedzieć o postępowaniu polubownym przy Rzeczniku Finansowym?

- » **Celem postępowania pozasądowego jest zawarcie porozumienia**, które będzie satysfakcjonujące dla obu stron. To wymaga ustępstw dwóch stron – bądź gotów na rozwiązania, których nie brałeś dotąd pod uwagę.
- » **Gdy do Twojego postępowania zostanie przydzielona osoba prowadząca postępowanie**, dostaniesz do niej dane kontaktowe: adres e-mail oraz numer telefonu. Spodziewaj się kontaktu ze strony osoby prowadzącej Twoje postępowanie. Sam również możesz zwracać się do niej w celu omówienia sprawy lub dostarczenia dodatkowych informacji. Jeśli w danej chwili nie może ona odebrać telefonu, napisz do niej e-mail lub sms z prośbą o kontakt.
- » **Pamiętaj, że prowadzący Twoje postępowanie to osoba bezstronna i niezależna.** To oznacza, że nie jest Twoim pełnomocnikiem ani podmiotu rynku finansowego. Osoba prowadząca postępowanie nie jest sędzią i nie rozstrzyga o tym, kto ma rację w sporze. Nie udziela także porad prawnych.
- » **Ważny jest Twój aktywny udział w postępowaniu.** Możemy poprosić Cię o przedłożenie dodatkowej dokumentacji lub udzielenie informacji. Udziel nam odpowiedzi i przedstaw posiadaną dokumentację. Informuj także prowadzącego Twoje postępowanie o wszelkich istotnych z Twojego punktu widzenia okolicznościach, które mogą przyczynić się do polubownego rozwiązania sporu.
- » **Postępowanie może przebiegać w pełni zdalnie.** Istnieje możliwość zorganizowania spotkania w siedzibie Rzecznika Finansowego lub on-line.
- » **Osoba prowadząca postępowanie może przedstawić stronom propozycję polubownego rozwiązania sporu**, jeżeli było to objęte treścią wniosku. Jeżeli będzie taka potrzeba, może zostać wyznaczony termin posiedzenia, czyli spotkania stron, podczas którego będzie okazja do omówienia stanowisk i przeprowadzenia negocjacji ugodowych.
- » **Masz możliwość skorzystania z pomocy na każdym etapie postępowania.** Jeśli nie jesteś pewien czy proponowane warunki ugody są dla Ciebie korzystne, na każdym etapie postępowania możesz korzystać z pomocy osoby świadczącej profesjonalną pomoc prawną lub takiej, którą darzysz zaufaniem. Jeśli zechcesz działać przez pełnomocnika prześlij nam stosowne pełnomocnictwo (wzór pełnomocnictwa dostępny na <http://rf.gov.pl/polubowne/>).
- » **Wszelkie informacje, dokumenty oraz propozycje ujawnione w toku postępowania objęte są klauzulą poufności.** Dotyczy ona wszystkich uczestników postępowania, w tym osoby prowadzącej. Nie ujawniaj materiałów z postępowania osobom trzecim oraz nie publikuj ich w miejscach o charakterze publicznym (stanowi to naruszenie prawa i może spowodować wycofanie się podmiotu rynku finansowego z postępowania).
- » **Możesz wycofać się z postępowania na każdym etapie.** Wówczas postępowanie zostanie zakończone, o czym każda ze stron zostanie poinformowana na piśmie. Wycofanie się z postępowania nie zamyka możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Więcej informacji o postępowaniu polubownym:


<http://rf.gov.pl/polubowne/>


**Jesteśmy po to, by pomagać!**


**Biuro Rzecznika Finansowego**

ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa

tel.: 22 333-73-26/27 e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

 Rzecznik Finansowy

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

 @RzecznikFin