**Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 20/2024 Rzecznika Finansowego z dnia 9 grudnia 2024 r. w sprawie określenia zasad przyznawania wyróżnienia dla podmiotów rynku finansowego wspierających pozasądowe metody rozwiązywania sporów**

**ANKIETA**

**dotycząca oceny działań Podmiotu rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym**

Ankietę należy wypełnić zaznaczając tylko jedną odpowiedź na każde z pytań. Należy odpowiedzieć na każde pytanie.

W ankiecie można przyznać maksymalnie 10 punktów, z tym że:

1. w przypadku, gdy na pytanie numer 4 udzielono odpowiedzi *brak posiedzenia w sprawie* albo gdy na pytanie numer 5 udzielono odpowiedzi *brak propozycji w sprawie,* w ankiecie można przyznać maksymalnie 9 punktów.
2. w przypadku*,* gdyna pytanie numer 4 udzielono odpowiedzi *brak posiedzenia w sprawie* oraz gdy na pytanie numer 5 udzielono odpowiedzi *brak propozycji w sprawie,* w ankiecie można przyznać maksymalnie 8 punktów.

Sygnatura sprawy (….…..):

1. Czy Podmiot rynku finansowego udzielał odpowiedzi na wystąpienia kierowane przez osobę prowadzącą pozasądowe postępowanie?

*tak (1 pkt)*  *nie (0 pkt)*

1. Czy Podmiot rynku finansowego aktywnie uczestniczył w postępowaniu (np. inicjował kontakt z osoba prowadzącą postępowanie, zapewniał możliwość kontaktu za pośrednictwem środków komunikowania się na odległość, udzielał informacji ułatwiających prowadzenie czynności pojednawczych i zakończenie postępowania w najkrótszym możliwym terminie) :

*tak (1 pkt)*  *nie (0 pkt)*

1. Czy Podmiot rynku finansowego w toku postępowania złożył propozycję porozumienia/ugody z Klientem?

*tak (1 pkt)*  *nie (0 pkt)*

1. Czy Podmiot rynku finansowego wyraził zgodę na udział w posiedzeniu:

*tak (1 pkt)*  *nie (0 pkt)*

*brak posiedzenia w sprawie (nie dotyczy)*

1. Czy Podmiot rynku finansowego podjął czynności/działania określone w propozycji rozwiązania sporu, złożonej przez osobę prowadzącą postępowanie?

*tak (1 pkt)*  *nie (0 pkt)*

*brak propozycji w sprawie (nie dotyczy)*

1. Jak oceniasz zaangażowanie Podmiotu rynku finansowego w toku całego postępowania? *(skala od 1- najniższa ocena do* 5-*najwyższa ocena)*

*1 (1 pkt)*

*2 (2 pkt)*

*3 (3 pkt)*

*4 (4 pkt)*

*5 (5 pkt)*

**Podsumowanie punktacji:**

|  |  |
| --- | --- |
| Numer pytania | Liczba punktów |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |
| Podsumowanie | [ ] z [ ] tj. [ ] % |