

**Regulamin przyznawania wyróżnienia  
dla podmiotu rynku finansowego wspierającego  
pozasądowe metody rozwiązywania sporów**

**§ 1.**

Regulamin określa zasady przyznawania wyróżnień „Podmiot wspierający pozasądowe rozwiązywanie sporów” – zwane dalej „wyróżnieniem”.

**§ 2.**

Celem przyznawania wyróżnienia jest popularyzacja pozasądowych metod rozwiązywania sporów na rynku finansowym, zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa w zakresie możliwych sposobów dochodzenia roszczeń i rozwiązywania sytuacji spornych, a także promowanie wśród podmiotów rynku finansowego, o których mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. 2024 poz. 1109 z późn. zm.; dalej „Ustawa”), podejścia polegającego na eliminowaniu konfliktów na drodze polubownej.

**§ 3.**

1. Wyróżnienia przyznawane są raz w roku, za okres obejmujący poprzedni rok kalendarzowy, według kryteriów określonych w niniejszym regulaminie.
2. Z przyznaniem wyróżnienia nie są związane żadne korzyści majątkowe, a fakt jego przyznania potwierdza pamiątkowa statuetka oraz dyplom.

**§ 4.**

1. Wyróżnienie przyznawane jest przez Kapitułę, w skład której wchodzi:
  - 1) Rzecznik Finansowy lub Zastępca Rzecznika Finansowego – Przewodniczący Kapituły;
  - 2) Dyrektor Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego;

- 3) dwóch przedstawicieli Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym powoływanych przez Przewodniczącego Kapituły;
  - 4) trzech pracowników Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego upoważnionych do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w art. 35 i nast. Ustawy (dalej: **postępowanie pozasądowe**), powoływanych i odwoływanych przez Przewodniczącego Kapituły, na wniosek Dyrektora Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego.
2. Kapituła obraduje na posiedzeniach, organizowanych w trybie stacjonarnym z zastrzeżeniem § 4 ust. 6 Regulaminu. Posiedzenia zwołuje Przewodniczący Kapituły.
  3. Udział w posiedzeniach Kapituły może odbywać przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, poprzez wykorzystanie łącza telefonicznego, lub innego sposobu umożliwiającego identyfikację członków Kapituły biorących udział w posiedzeniu i wzajemne porozumienie wszystkich uczestniczących w takim posiedzeniu członków Kapituły.
  4. Kapituła może uchwalić swój regulamin.
  5. Kapituła podejmuje uchwały. Uchwały są podejmowane zwykłą większością głosów w obecności Przewodniczącego Kapituły i co najmniej czterech innych członków. W przypadku równej liczby głosów rozstrzyga głos Przewodniczącego Kapituły. Uchwały podpisuje Przewodniczący Kapituły.
  6. Kapituła może podejmować uchwały w trybie obiegowym. Decyzje o głosowaniu w trybie obiegowym podejmuje Przewodniczący Kapituły. Do uchwał podejmowanych w trybie obiegowym przepis ust. 5 stosuje się odpowiednio.

## § 5.

1. Wyróżnienie może być przyznane każdemu podmiotowi rynku finansowego, który wypełnia obowiązek określony w art. 37 Ustawy, a także spełnia łącznie następujące przesłanki:
  - 1) zakończył polubownie co najmniej 40 % postępowań pozasądowych, w których doszło do wszczęcia postępowania i które nie zakończyły się przed osiągnięciem rezultatu,
  - 2) uzyskał co najmniej 70% możliwych do uzyskania punktów w ankietach wypełnionych przez osoby upoważnione do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawach, o

których mowa w pkt 1. Wzór ankiety stanowi załącznik numer 2 do niniejszego Zarządzenia.

- 3) w roku kalendarzowym nie został ukarany, choćby nieprawomocnie, za naruszenie obowiązku udziału w postępowaniu pozasądowym, o którym mowa w art. 37 Ustawy.
2. Wyróżnienie przyznawane jest na podstawie danych ewidencyjnych gromadzonych w Biurze Rzecznika Finansowego (z poszanowaniem zasady poufności postępowań pozasądowych), z roku kalendarzowego poprzedzającego rok, w którym przyznawane jest wyróżnienie.
3. W przypadku, gdy żaden z podmiotów rynku finansowego nie spełni w roku kalendarzowym kryteriów, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 niniejszego regulaminu, Kapituła może przyznać wyróżnienia trzem podmiotom rynku finansowego, które w roku kalendarzowym osiągnęły najwyższy procentowy wskaźnik spraw zakończonych polubownie i spełniają przesłanki z § 5 ust. 1 pkt 2 i 3 niniejszego Regulaminu.
4. Kapituła może zdecydować o nieprzyznawaniu wyróżnienia w danym roku.

#### **§ 6.**

1. Rzecznik Finansowy podaje do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej listę podmiotów rynku finansowego, które otrzymały wyróżnienie.
2. Wręczenie statuetek i dyplomów nastąpi w trakcie uroczystości, której szczegóły zostaną podane w informacji, o której mowa w ust. 1.
3. Podmiot rynku finansowego, który podaje do publicznej wiadomości informację o otrzymaniu wyróżnienia powinien każdorazowo wskazać, za jaki rok kalendarzowy wyróżnienie zostało przyznane.

#### **§ 7.**

1. Wyróżnieniu towarzyszy znak graficzny (logotyp), zwany dalej „znakiem”, którego wzór określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Podmiotowi rynku finansowemu, któremu przyznano wyróżnienie przysługuje prawo do nieodpłatnego używania znaku w ramach prowadzonej przez niego działalności przez 12 miesięcy od dnia przyznania wyróżnienia.
3. Znak może być wykorzystywany na następujących polach eksploatacji:
  - 1) utrwalanie i zwielokrotnianie znaku wszelkimi technikami graficznymi;
  - 2) obrót egzemplarzami, na których znak utrwalono (wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem egzemplarzy);

- 3) rozpowszechnianie znaku poprzez publiczne wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie oraz nadawanie i reemitowanie;
  - 4) publiczne udostępnianie znaku w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;
  - 5) rozpowszechnianie znaku w nieograniczonym nakładzie i zasięgu terytorialnym;
  - 6) wprowadzanie znaku do pamięci komputera i umieszczania w sieci Internet.
4. Znak może być wykorzystywany w dowolnej wielkości dostosowanej do potrzeb, z zastrzeżeniem niedopuszczalności jakichkolwiek odstępstw od wzoru znaku, w tym w szczególności zmiany w jego układzie graficznym lub kolorystyce. Użyciu znaku powinna towarzyszyć informacja, że symbolizuje on wyróżnienie przyznane przez Rzecznika Finansowego.
5. Nazwa wyróżnienia, wzór statuetki oraz znak, o którym mowa w § 7 ust. 1, podlegają ochronie prawnej.

#### **§ 8.**

Wyróżnienie, o którym mowa w niniejszym regulaminie nadaje się poczynając od 2025 roku.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu przyznawania wyróżnienia dla podmiotu rynku finansowego wspierającego pozasądowe metody rozwiązywania sporów**



---

## **WYRÓŻNIENIE RZECZNIKA FINANSOWEGO**

---

**PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO  
WSPIERAJĄCY POZASĄDOWE METODY  
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

**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**

Ankieta 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:

- a) 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.
- b) w przypadku, gdy na 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)*

- 2) Czy Podmiot rynku finansowego aktywnie uczestniczył w postępowaniu (np. inicjował kontakt z osobą 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)*

- 3) Czy Podmiot rynku finansowego w toku postępowania złożył propozycję porozumienia/ugody z Klientem?

*tak (1 pkt)*

*nie (0 pkt)*

- 4) Czy Podmiot rynku finansowego wyraził zgodę na udział w posiedzeniu:

*tak (1 pkt)*

*nie (0 pkt)*

*brak posiedzenia w sprawie (nie dotyczy)*

5) 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)*

6) 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. [ ]%