

## Quiz Kahoot (przykładowe pytania)

**Pytanie nr 1. Rzecznik Finansowy zajmuje się wspieraniem klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego (np. bankami, ubezpieczycielami)**

- a) TAK<sup>1</sup>**
- b) TAK, ale tylko dla firm**
- c) NIE**

**Pytanie nr 2. Rzecznik Finansowy ma możliwość wnioskowania do właściwych organów o podjęcie inicjatywy ustawodawczej lub zmianę prawa w zakresie:**

- a) reklamacji kupna sprzedaży produktów elektronicznych**
- b) ochrony klientów podmiotów rynku finansowego**
- c) żadnym z powyższych.

**Pytanie nr 3. Rzecznik Finansowy ma możliwość rozwiązania sporu klienta z podmiotem rynku finansowego poprzez:**

- a) osobiste wizyty w danej instytucji i rozwiązywanie problemów klientów
- b) postępowanie polubowne**
- c) zawiadomienie policji.

Nauczyciel powinien dodać po tym pytaniu, że podejmowanie postępowania polubownego to stosunkowo nowa kompetencja Rzecznika Finansowego. Jej dodanie wynika rosnącej popularności pozasądowych form rozwiązywania sporów..

Podmioty rynku finansowego mają obowiązek przystąpić do tego postępowania, co uzasadniono „potrzebą zapewnienia wysokiego poziomu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego”. Postępowanie polubowne jest prowadzone na wniosek klienta (opłata 50 zł na rachunek Rzecznika Finansowego). Trzeba w nim określić jakiego rodzaju działań klient oczekuje. Prowadzący postępowanie może *najpierw spróbować doprowadzić do zbliżenia stanowisk stron sporu, wykorzystując techniki mediacyjne. Jeśli to nie przyniesie efektu może przedstawić stronom swoją propozycję rozwiązania sporu, jak w typowej concyliacji.* Klient może wybrać obydwie tryby lub tylko jeden (<https://rf.gov.pl/polubowne/#top-5-pytan>)

**Pytanie nr 4. Który z obszarów działań dotyczy działalności Rzecznika Finansowego?**

- a) edukacyjno-informacyjne (np. skierowane do konsumentów)**
- b) kontrola wypłacalności banków
- c) nakładanie kar na instytucje za naruszenie interesów konsumentów

**Pytanie nr 5. Czy Rzecznik Finansowy może udzielać wsparcia osobom prywatnym poszukującym pomocy np. w sporze z bankiem?**

- a) TAK**
- b) NIE
- c) TAK, ale tylko gdy wpłacą odpowiednią kwotę za pomoc.

---

<sup>1</sup> Prawidłowe odpowiedzi zostały pogrubione.