

WEBINARIUM

INTERWENCJA CZY POLUBOWNE
– KTÓRE POSTĘPOWANIE RZECZNIKA
FINANSOWEGO WYBRAĆ?

30 CZERWCA 2021

macbookpro

ORGANIZATOR WEBINARIUM

Biuro Rzecznika Finansowego

PREZENTUJE

Marcin Jaworski

Biuro Rzecznika Finansowego

MODERUJE

Magdalena Świdarska

Biuro Rzecznika Finansowego

EKSPERCI

Biuro Rzecznika Finansowego



Marcin Jaworski

Ekspert ds. komunikacji
i edukacji

01

O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

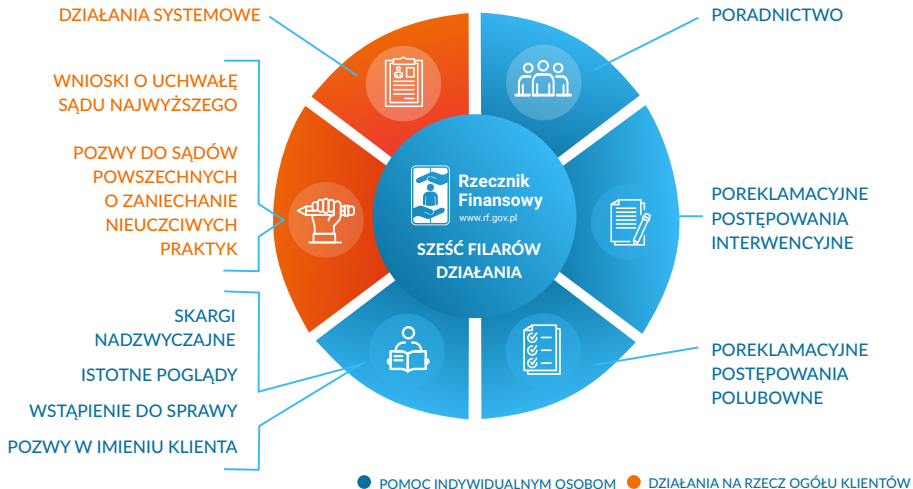
- JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?
- REKLAMACJA JAKO PIERWSZY KROK DO UZYSKANIA WSPARCIA RZECZNIKA FINANSOWEGO
- POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE A POLUBOWNE
– KTÓRE WYBRAĆ?

02

JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

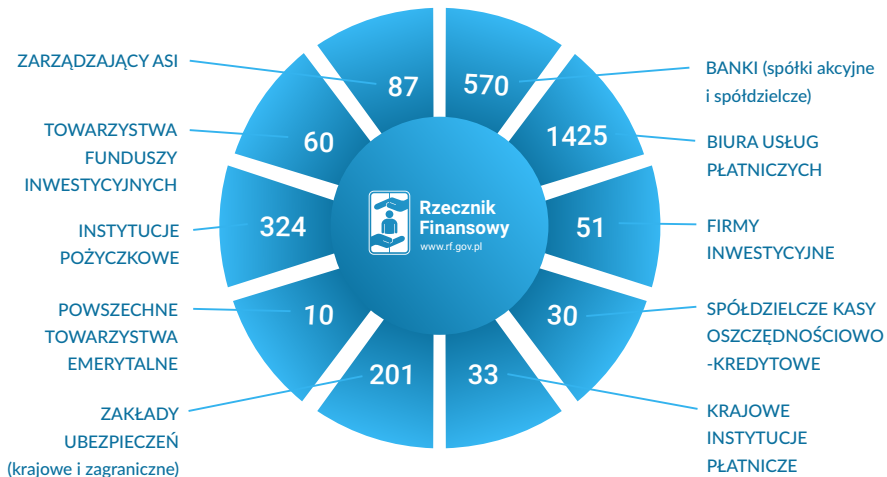
JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

Metody wsparcia klientów podmiotów rynku finansowego



PODMIOTY, WOBEC KTÓRYCH RF MOŻE PODJĄĆ DZIAŁANIA

Rzecznik Finansowy może wspierać klientów niemal 2800 podmiotów



03

REKLAMACJA

Pierwszy krok do
uzyskania wsparcia
Rzecznika Finansowego

TERMINY ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

30 DNI

kalendarzowych we wszystkich przypadkach dotyczących ubezpieczeń, oraz większości reklamacji dotyczących banków, firm pożyczkowych i innych podmiotów rynku finansowego.

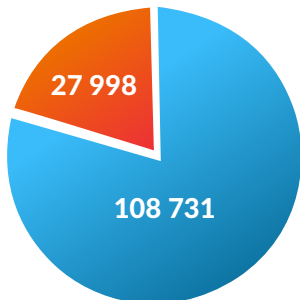
15 DNI

roboczych w przypadku np. nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach w/w terminy można wydłużyć do:
60 dni kalendarzowych/35 dni roboczych

REKLAMACJA JAKO PIERWSZY KROK DO UZYSKANIA WSPARCIA RZECZNIKA FINANSOWEGO

Prawie **137 tys.** porad telefonicznych oraz e-mailowych (w latach 2016 - 2020)



● PORADY TELEFONICZNE

● PORADY E-MAILOWE

Porady to często pierwszy kontakt z Rzecznikiem Finansowym. Jego eksperci odpowiadają jakie są uprawnienia klienta, co warto napisać w reklamacji i zachęcają do walki o swoje prawa.

Eksperti Rzecznika Finansowego nie pomagają przy pisaniu reklamacji.

04

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE A POLUBOWNE

Które wybrać?

POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE A POLUBOWNE

Fundamentalne różnice

POSTĘPOWANIE
INTERWENCYJNE



GŁÓWNY CEL
WSPARCIE
KLIENTA
W SPORZE

POSTĘPOWANIE
POLUBOWNE



GŁÓWNY CEL
ROZWIĄZANIE
SPORU,
UGODA

DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Różnice w profilu klienta



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

- Chce pełnej realizacji jego oczekiwań.
- Nie jest skłonny do kompromisu.
- Dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej z użyciem dostarczonych argumentów.
- Oddaje swoją sprawę w ręce eksperta. Akceptuje bierną rolę w postępowaniu.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

- Jest gotowy zrezygnować z części oczekiwań.
- Jest skłonny do kompromisu.
- Chce uniknąć procedury sądowej. Jego celem jest rozwiązanie sporu.
- Jest gotowy do aktywnego udziału w postępowaniu. Potrafi podejmować wiążące decyzje.

DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Różnice w roli prowadzącego postępowanie



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

Ekspert Rzecznika staje
po stronie klienta, jeśli są
do tego argumenty.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Prowadzący postępowanie
jest bezstronny i niezależny.







DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Różnice w zależności od przedmiotu sporu 1/2

 POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE		 POSTĘPOWANIE POLUBOWNE
	Zasady postępowania podmiotu rynku finansowego są jasne, orzecznictwo sądowe jest ugruntowane, ale podmiot rynku finansowego je ignoruje.	 / 
	Spór dotyczy sprawy w której istnieją rozbieżności w interpretacji zasad postępowania podmiotu rynku finansowego.	

DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Różnice w zależności od przedmiotu sporu 2/2

 POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE		 POSTĘPOWANIE POLUBOWNE
	Mamy już określoną pewną zasadę prawną, a spór dotyczy np. określenia wysokości odszkodowania, zadośćuczynienia czy innego rodzaju rozliczeń.	
	Spór dotyczy ustalenia rozmiarów szkody, poziomu uszczerbku na zdrowiu, wątpliwe są okoliczności zdarzenia.	

DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Dokumenty wydawane na zakończenie postępowania



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

PISMO KOŃCĄCE

- Dokument podsumowujący ustalenia z postępowania, oparty o materiały i wyjaśnienia uzyskane w jego trakcie.
- Zawiera argumentację prawną.
- Klient uzyskuje orientację jaka jest jego pozycja w sporze i może podjąć decyzję do zrobić dalej.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

OPINIA

- Bezstronna ocena prawna stanu faktycznego.
- Oparta o dokumenty przedstawione przez strony w postępowaniu.
- Zawiera ocenę ryzyk związanych ze skierowaniem sprawy do sądu.

DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE

Ile klienta kosztuje pomoc Rzecznika Finansowego?



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

Postępowanie nie wymaga wnoszenia żadnych opłat.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Przy składaniu wniosku należy załączyć dowód wpłaty 50 zł.

UWAGA!

Można złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o zwolnienie z opłaty.

05

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

www.rf.gov.pl

biuro@rf.gov.pl

Jesteśmy także na:



06

PYTANIA I ODPOWIEDZI

07

ANKIETA

Jak oceniasz to spotkanie?

08

**DZIĘKUJEMY PAŃSTWU
ZA UDZIAŁ W NASZYM
SPOTKANIU**