



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

Połubowne rozwiązywanie sporów
przy Rzeczniku Finansowym

03.12.2021



**ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJĄ

ANETA PANASZ - LIŻEWSKA

**RADCA PRAWNY, MEDIATOR,
GŁÓWNA SPECJALISTKA W WYDZIALE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

PAWEŁ ROKOSZ

**PRAWNIK, MEDIATOR,
GŁÓWNY SPECJALISTA W WYDZIALE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

- ❑ JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?
- ❑ POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE – PODSTAWY PRAWNE
- ❑ NAJWAŻNIEJSZE CECHY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWE
- ❑ ZASADY POSTĘPOWANIA
- ❑ OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA POZASĄDOWE
- ❑ PRZEBIEG POSTĘPOWANIA
- ❑ ZALETY I WADY POSTĘPOWANIA
- ❑ POSTĘPOWANIE W LICZBACH



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



PODMIOTY ZOBOWIĄZANE DO UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



● DANE NA KONIEC 2020R.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PODSTAWY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. 2019, poz. 2279 ze zm.) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – *w szczególności Rozdział 4*

Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 313 ze zm.) (dalej: Rozporządzenie) – *przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym*

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823, ze zm.) (dalej: ustawa ADR) – *w zakresie nieuregulowanym w Rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust. 1)*

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006./2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

KONSUMENT A SYSTEM POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Konsument

Przepisy k.p.c.
- mediacja

Przepisy
k.p.c. -
arbitraż

Przepisy ustawy ADR –
formy mieszane ADR (mediacja,
koncyliacja, arbitraż)

Mediacja instytucjonalna (sądowa)

Mediacja pozasądowa

Niepubliczne
podmioty
sektorowe
(utworzone
przez
przedsiębiorców
lub organizacja
konsumenckie)

Publiczne
podmioty
sektorowe
(m.in. Rzecznik
Finansowy)

Podmiot
horyzontalny –
Inspekcja
Handlowa

Organizacje
społeczne
prowadzące
listy
mediatorów

Uczelnie
prowadzące
listy
mediatorów

Stali
mediatorzy
sądowi

Stali
mediatorzy
sądowi

Mediatorzy
sądowi
zrzeszeni i
niezrzeszeni w
różnych
organizacjach
społecznych



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM NAJWAŻNIEJSZE CECHY (1/2)

- Wszczęcie postępowania może nastąpić **wyłącznie na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego** (
 - *Klient podmiotu rynku finansowego to każda osoba fizyczna, również prowadząca działalność gospodarczą, a zatem w postępowaniu polubowym przy Rzeczniku może być rozwiązany również **spór między przedsiębiorcami**.*
- **Brak możliwości skierowania przez sąd** do postępowania ADR.
- Możliwość odmowy przeprowadzenia postępowania w przypadkach określonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym (**art. 36 ust. 4 ustawy o RF**).
- Udział podmiotu rynku finansowego jest **obowiązkowy (art. 37 ustawy o RF)**.
- Wszczęcie postępowania **przerywa bieg przedawnienia roszczenia** będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.
- Osobiste stawiennictwo jako wyjątek – zasadą postępowanie „dokumentowe” oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- Celem postępowania jest zawarcie ugody (porozumienia).



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM NAJWAŻNIEJSZE CECHY (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Poufność, odformalizowanie i elastyczność oraz aktywność stron biorących udział w postępowaniu.
- Szczególne wymagania co do osób prowadzących postępowanie (**art. 35 b ust. 2 ustawy o RF oraz § 2 Rozporządzenia**).
- Utrzymanie kontroli przez strony, która przejawia się w możliwości składania przez strony wzajemnych propozycji w zakresie rozwiązania sporu.
- Połączenie najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania – dzięki możliwości jednoczesnego wyboru rodzaju postępowania w postaci zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji) oraz przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja).
- **Bezstronność i niezależność** osób prowadzących postępowanie .
- Postępowanie płatne 50 zł.
- Protokół z postępowania stanowi i dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 k.p.c.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM KONSUMENCKI SYSTEM ADR



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM JEST USYTUOWANE W RAMACH SYSTEMU POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH



Postępowanie przy rzeczniku może polegać wyłącznie na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu (art. 36 ust. 2 ustawy o rzeczniku finansowym).

Przy czym rzecznik finansowy nie ma uprawnienia do rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

1

Stronami postępowania przy Rzeczniku mogą być wyłącznie **klient podmiotu rynku finansowego** oraz **podmiot rynku finansowego**, przy czym postępowanie może zostać wszczęte tylko na wniosek klienta.

2

Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest **obowiązkowy**.

3

Wszczęcie postępowania **przerywa bieg przedawnienia roszczenia** będącego przedmiotem sporu konsumenckiego. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZASADA NIEZALEŻNOŚCI I BEZSTRONNOŚCI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZASADY NIEZALEŻNOŚCI I BEZSTRONNOŚCI REALIZOWANE SĄ POPRZEZ SPOSÓB ORGANIZACJI BIURA RF, JAK I POPRZEZ DOBÓR OSÓB PROWADZĄCYCH POSTĘPOWANIE

Ustawowe gwarancje niezależności Rzecznika Finansowego – kadencyjność, sposób finansowania (niezależny od budżetu państwa oraz woli podmiotów rynku finansowego).

Utworzenie odrębnego wydziału odpowiedzialnego wyłącznie za postępowania ADR.

Ograniczenie możliwości cofnięcia upoważnienia do prowadzenia postępowania przed upływem okresu na jaki zostało udzielone (od 6 miesięcy do 3 lat) wyłącznie do przypadków określonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym (art. 35b ust. 4)

Zasady mające na celu unikanie konfliktu interesów (sygnalizacja konfliktu interesów oraz prawo sprzeciwu co do osoby prowadzącej postępowanie- art. 16 ustawy ADR).



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ZASADA POUFNOŚCI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZASADA POUFNOŚCI POSTĘPOWANIA REALIZOWANA JEST ZARÓWNO POPRZEZ OBOWIĄZKI I ZAKAZY NAKŁADANE NA OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIE, JAK I NA JEGO UCZESTNIKÓW

Podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania (art. 17 ustawy ADR).

Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie (art. 39a ustawy o Rzeczniku Finansowym).

Ograniczona możliwość wymiany informacji pomiędzy wydziałami.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

POUFNOŚĆ POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

CZYM JEST POUFNOŚĆ?

- Jest to obowiązek zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie prowadzonego postępowania

KOGO DOTYCZY?

- Klienta
- Podmiot rynku finansowego
- Rzecznika Finansowego oraz osobę prowadzącą postępowanie
- Inne osoby biorące udział w postępowaniu

CO GWARANTUJE?

- Pozwala zbudować zaufanie
- Daje poczucie bezpieczeństwa
- Pozwala na większą otwartość stron
- Daje możliwość osiągnięcia porozumienia i zawarcia satysfakcjonującej ugody



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

JAK ZAPEWNIĆ PROFESJONALIZM PROWADZENIA POSTĘPOWAŃ? - EKSPERCI

Zgodnie z ustawą o Rzeczniku Finansowym do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba posiadająca co najmniej **pięcioletni staż pracy**, w tym co najmniej **trzyletnie doświadczenie** zawodowe w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie.

Dodatkowo, powyższe kryteria uzupełnione zostały w Rozporządzeniu, które wskazuje, iż osoba prowadząca postępowanie powinna:

- ✓ posiadać wyższe wykształcenie **prawnicze** lub **ekonomiczne**;
- ✓ posiadać wiedzę w zakresie **sądowego** lub **pozasądowego rozwiązywania sporów**;
- ✓ wyróżniać się **wiedzą w zakresie umów** zawieranych pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZEBIEG POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Wstępne badanie wniosku

- wniosek o przeprowadzenie postępowania musi spełniać co najmniej wymogi formalne określone w art. 33 ust. 2 ustawy ADR (art. 36 ust 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym)
- w przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia w terminie **14 dni** pod rygorem pozostawienia wniosku **bez rozpoznania**
- **odmowa** wszczęcia w przypadkach określonych w art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym
- opłata rejestracyjna 50 zł

Postępowanie pozasądowe

- zawiadomienie o wszczęciu **7 dni**
- wezwanie stron do zajęcia stanowiska
- analiza merytoryczna dokumentacji
- czynności mające na celu zbliżenie stanowisk
- posiedzenie mediacyjne
- propozycja rozwiązania sporu
- postępowanie powinno zakończyć się w terminie **90 dni** od wpływu kompletnego wniosku ale może zostać przedłużone.
- **WAŻNE** - brak konieczności osobistego i bezpośredniego stawiennictwa w ramach toczącego się postępowania

Zakończenie postępowania

- **ugoda / porozumienie** – protokół potwierdzający przebieg postępowania stanowiący dokument urzędowy
- **brak ugody / porozumienia** – protokół wraz z opinią
- **Inne przyczyny**



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE CO ZAWIERA PROTOKÓŁ?



Miejsce i czas przeprowadzenia
postępowania

Imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron

Przedmiot sporu

Informację o sposobie zakończenia sporu



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE CO ZAWIERA OPINIA?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ustalenie stanu faktycznego sprawy

Ocenę prawną ustalonego stanu
faktycznego

Wskazuje na przepisy oraz orzecznictwo
znajdujące zastosowanie w sprawie

Wskazuje ryzyka procesowe dla stron



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE INNE PRZYCZYNY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Postępowanie polubowne zostanie zakończone w przypadku gdy:

Klient wycofa wniosek o przeprowadzenie postępowania w sprawie rozwiązania sporu.

Przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe (np. brak współdziałania Klienta w toku postępowania, Klient zmarł, wystąpiła w trakcie postępowania jedna z przesłanek odmowy wszczęcia postępowania).

O zakończeniu postępowania Rzecznik Finansowy zawiadamia strony.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRAKTYCZNE ZALETY (1/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Osoby prowadzące postępowania są praktykami z wiedzą oraz doświadczeniem procesowym lub mediacyjnym. Pozwala to rozwiązywać często bardzo skomplikowane spory, a także ukierunkowuje postępowanie na efekt w postaci porozumienia stron.

- ✓ Znalezienie rozsądnego sposobu rozwiązania sporu.
- ✓ Wskazanie ryzyk związanych z dalszym prowadzeniem sporu.
- ✓ Mogą sugerować odejście od argumentacji prawnej np. przywoływania przez strony bogatego i różnorodnego orzecznictwa, tworzenia skomplikowanych konstrukcji prawnych.
- ✓ Mogą sugerować rezygnację z kontynuacji spierania się o okoliczności zdarzenia. Dzięki temu nie ma konieczności np. powoływania biegłego, który wydaje opinię.

Prowadzący postępowanie koncentrują się na pomocy w znalezieniu rozsądnego rozwiązania konfliktu, wskazując stronom ryzyka związane z dalszym prowadzeniem sporu.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRAKTYCZNE ZALETY (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZNACZENIE I KOSZTY BIEGŁEGO W PROCESIE SĄDOWYM

Na koszty postępowania zasadniczy wpływ miało również przeprowadzenie dowodów z opinii biegłych. W zdecydowanej większości badanych spraw (ok. 80%) zaangażowano co najmniej jednego biegłego, przy czym w 3 sprawach było to aż 5 biegłych. [...]

[...] Przeciętnie wynagrodzenie biegłych w jednej sprawie wyniosło ok. 1275 zł, a mediana ok. 1107 zł. Najniższe wynagrodzenie to 252 zł, a najwyższe 9340 zł. [...]

[...] Prowadzi to do wniosku, że konieczność przeprowadzenia dowodu z opinii biegłego jest uznawana za regułę w badanych postępowaniach. Jak się wydaje, konieczności tej trudno jest uniknąć. [...]

Źródło: Analiza Instytutu Wymiaru Sprawiedliwości „Szkoła w mieniu wynikająca z wypadków komunikacyjnych”

http://www.iws.org.pl/pliki/files/IWS_Krajewski%20M._Szkoła%20na%20mieniu%20wynikaj%C4%85ca%20z%20wypadk%C3%B3w%20komunikacyjnych.pdf



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE ZALETY I SŁABOŚCI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZALETY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO:

- **Mniejszy stopień formalizowania niż w przypadku postępowania sądowego** – procedura postępowania jest mniej skomplikowana niż w przypadku postępowania sądowego, przebieg postępowania i charakter podejmowanych czynności jest bardziej uzależniony od nastawienia stron i specyfiki sprawy niż od regulacji prawnych determinujących następowanie po sobie kolejnych czynności, strony mogą się komunikować z osobą prowadzącą postępowanie oraz między sobą za pośrednictwem wszelkich dostępnych środków komunikacji, w tym środków komunikacji elektronicznej, strony nie muszą jednocześnie uczestniczyć w czynnościach postępowania w tym samym czasie i miejscu;
- **Niski koszt** – opłata od wniosku o przeprowadzenie postępowania wynosi 50 zł niezależnie od wartości przedmiotu sporu. Przepisy regulujące postępowanie nie nakładają na strony zobowiązania do ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych kosztów;
- **Szybkość postępowania** – co do zasady wynik postępowania jest przedstawiany stronom w terminie 90 dni od wpływu kompletnego wniosku. Termin ten może być przedłużony w przypadku sporów szczególnie skomplikowanych;
- **Wpływ stron na wynik postępowania** – to strony decydują o tym czy dojdzie do polubownego rozwiązania sporu i jakie będą zasady porozumienia (rozstrzygnięcie sporu nie jest im narzucane). Strony mogą ukształtować treść porozumienia kierując się nie tylko kryteriami prawnymi (porozumienie/ugoda nie może jednak naruszać prawa), ale również ekonomicznymi, społecznymi.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE ZALETY I SŁABOŚCI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

SŁABOŚCI POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO:

- **Brak bezpośredniej możliwości przymusowej egzekucji wypracowanego porozumienia** – ugoda zawarta w postępowaniu pozasądowym, w przeciwieństwie do ugody zawartej w toku klasycznej mediacji nie podlega zaopatrzeniu klauzulą wykonalności;
- **Brak preferencji podatkowych** – ugoda zawarta w postępowaniu ADR nie korzysta z przywilejów podatkowych na takich samych zasadach jak orzeczenie sądu;
- **Brak możliwości skierowania przez sąd** – w przeciwieństwie do klasycznej mediacji sąd nie może skierować stron do postępowania ADR. Wszczęcie postępowania może nastąpić wyłącznie na wniosek konsumenta, a jeśli zakłada to regulamin podmiotu ADR również na wniosek przedsiębiorcy;
- **Brak wiążącego rozstrzygnięcia** – w przypadku gdy strony nie dojdą do porozumienia, osoba upoważniona do prowadzenia postępowania nie ma uprawnień do narzucenia rozwiązania.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM W LICZBACH



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Od chwili uzyskania przez Rzecznika Finansowego kompetencji do pozasądowego rozwiązywania sporów, tj. od 1 stycznia 2016 r. do końca 2020 r. zanotowano następujące wyniki:

Wpłynęło ponad **15 200** wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania

Uzyskano prawie **1 700** porozumień między klientami a podmiotami rynku finansowego

Sporządzono przeszło **7 000** opinii zawierających ocenę prawną sprawy

Wartość osiągniętych porozumień to przeszło **14 000 000 zł**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy