



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



Webinarium

ADR - postępowanie polubowne przed
Rzecznikiem Finansowym jako pozasądowy
sposób rozwiązywania sporów na rynku
finansowym

29.09.2022

**ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJĄ

ANETA PANASZ-LIŻEWSKA

RADCA PRAWNY, MEDIATOR,
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

URSZULA SZPAK

PRAWNIK, MEDIATOR,
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW



KONSUMENCKI SYSTEM ADR



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Kontekst europejski - Dyrektywa 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich).
- Implementacja przyjęła system mieszany ale oparty na podmiotach publicznych – konsultacje publiczne.
- Publiczne podmioty ADR działające przy lub w strukturach odpowiednio: Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Urzędu Transportu Kolejowego oraz Inspekcji Handlowej są ustawowo zobowiązane do prowadzenia postępowań ADR, co osiągnięto poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian w przepisach ustaw kompetencyjnych.
- Prezes UOKiK jest organem właściwym w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów i do jego zadań należy m.in. monitorowanie spełniania przez podmioty uprawnione warunków uprawniających do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określonych w ustawie ADR.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

PODSTAWY PRAWNE



Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. 2022, poz. 187 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 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 INTERWENCYJNE A POSTĘPOWANIE POLUBOWNE CZYM SIĘ RÓŻNIĄ? (1/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

GŁÓWNY CEL: WSPARCIE KLIENTA W SPORZE

EKSPERCI RZECZNIKA PROSZĄ O PRZEDSTAWIENIE
WYJAŚNIEŃ PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ

EKSPERCI MOGĄ ZAŻĄDAĆ UDOSTĘPNIENIA AKT ORAZ
DOKUMENTÓW. PO PRZEPROWADZONEJ ANALIZIE EKSPERCI
PRZEDSTAWIAJĄ ARGUMENTY PRZEMAWIAJĄCE NA
KORZYŚĆ KLIENTA

JEŻELI SĄ PODSTAWY: RZECZNIK POPIERA ROSZCZENIE
KLIENTA WOBEC INSTYTUCJI FINANSOWEJ



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

GŁÓWNY CEL: ROZWIĄZANIE SPORU, UGODA

POŁĄCZENIE NAJLEPSZYCH CECH **MEDIACJI I KONCYLIACJI**:
ZBLIŻENIE STANOWISK (**MEDIACJA**) I/LUB PRZEDSTAWIENIE
STRONOM PROPOZYCJI ROZWIĄZANIA SPORU
(**KONCYLIACJA**)

PROWADZONE JEST WYŁĄCZNIE W OPARCIU O STANOWISKA
I DOKUMENTY PRZEDSTAWIONE **DOBROWOLNIE** PRZEZ
STRONY

BEZSTRONNOŚĆ I NIEZALEŻNOŚĆ – RZECZNIK NIE
REPREZENTUJE ŻADNEJ ZE STRON



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE A POSTĘPOWANIE POLUBOWNE CZYM SIĘ RÓŻNIĄ? (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

OBOWIĄZEK ZACHOWANIA PRZEZ **EKSPERTÓW** TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA

PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO **NIE MA OBOWIĄZKU** POSTĘPOWANIA ZGODNIE ZE STANOWISKIEM PRZEDSTAWIONYM PRZEZ RZECZNIKA FINANSOWEGO

CELEM POSTĘPOWANIA JEST **ZMIANA STANOWISKA** PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ POD WPLYWEM PRZEDSTAWIONYCH ARGUMENTÓW PRAWNYCH



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

PEŁNA **POUFNOŚĆ** POSTĘPOWANIA – OBEJMUJE NIE TYLKO TAJEMNICE PRZEDSIĘBIORSTWA, ALE TAKŻE POCZYNIONE W TOKU POSTĘPOWANIA USTALENIA JAK I SKŁADANE PROPOZYCJE.

PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO **MA OBOWIĄZEK** PRZYSTĄPIĆ DO POSTĘPOWANIA, ALE NIE MOŻE ZOSTAĆ ZOBOWIĄZANY DO ZAWARCIA UGODY

CELEM POSTĘPOWANIA JEST **UGODA**, W ZWIĄZKU Z CZYM KAŻDA ZE STRON MUSI BYĆ GOTOWA NA USTĘPSTWA



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ISTOTA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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).

Celem postępowania jest ugoda (porozumienie), więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa.

Bezstronność i niezależność osób prowadzących postępowanie.

Poufność postępowania (zwiększa skłonność instytucji finansowych do polubownego rozwiązywania sporów).





POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ISTOTA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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.

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

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 NAJWAŻNIEJSZE CECHY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- 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 polubownym przy Rzeczniku może być rozwiązany również spór między przedsiębiorcami.
- Brak możliwości skierowania przez sąd do postępowania ADR.
- Postępowanie może polegać na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub na przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu (niezależnie od zgody drugiej strony).
- Brak możliwości zatwierdzenia ugody zawartej w postępowaniu przez sąd i nadania jej klauzuli wykonalności.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

Przebieg postępowania



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RF

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Wniosek o przeprowadzenie postępowania musi zawierać oznaczenia Klienta oraz Podmiotu rynku finansowego, dokładne określenie żądania, wybranie trybu postępowania, opis stanu faktycznego, podpis Klienta.
- W przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia w terminie 14 dni pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.
- Zawiadomienie stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia wniosku, w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od dnia wpływu wniosku, wskazując na podstawę prawną i okoliczności uzasadniające.
- Zawiadomienie o wszczęciu postępowanie w terminie 7 dni.
- Wezwanie stron do zajęcia stanowiska wraz ze wskazaniem możliwości polubownego rozwiązania sporu.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RF PRZEBIEG POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Analiza merytoryczna dokumentacji.
- Czynności mające na celu zbliżenie stanowisk.
- Posiedzenie mediacyjne.
- Propozycja rozwiązania sporu (koncyliacja).
- Postępowanie powinno zakończyć się w terminie 90 dni od wpływu kompletnego wniosku, ale może zostać przedłużone.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RF

KOSZTY POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Opłata od wniosku 50,00 zł.
- Dowód uiszczenie opłaty dołącza się do wniosku.
- Wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, wskazanie okoliczności uprawdopodobniających zasadność zwolnienia.
- Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE KOŃCZY SIĘ Z CHWILĄ:

- Zawarcia przez strony porozumienia lub ugody.
- Braku polubownego zakończenia postępowania.
- Inne przyczyny zakończenia postępowania.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZAWARCIE PRZEZ STRONY POROZUMIENIA LUB UGODY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Postępowanie polubowne kończy się z chwilą zawarcia przez strony porozumienia lub ugody.

Z przebiegu postępowania Rzecznik Finansowy sporządza protokół.

Odpis protokołu doręcza się stronom w terminie 7 dni od dnia jego sporządzenia.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM BRAK POLUBOWNEGO ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Postępowanie kończy się z chwilą nieosiągnięcia przez strony porozumienia.

Rzecznik Finansowy sporządza protokół i opinię.

Opinię wraz z protokołem doręcza się stronom.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM 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 ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

WYMOGI FORMALNE I PRAWNE PROTOKOŁU



**Rzecznik
Finansowy**
www.rf.gov.pl

- ✓ MIEJSCA I CZAS PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA.
- ✓ OKREŚLENIE STRON POSTĘPOWANIA.
- ✓ PRZEDMIOT SPORU.
- ✓ INFORMACJA O SPOSOBIE ZAKOŃCZENIA SPORU.





POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM WYMOGI FORMALNE I PRAWNE OPINII



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- ✓ USTALENIE STANU FAKTYCZNEGO.
- ✓ OCENĘ PRAWNĄ USTALONEGO STANU FAKTYCZNEGO.
- ✓ WSKAZANIE NA PRZEPISY ORAZ ORZECZNICTWO ZNAJDUJĄCE ZASTOSOWANIE W SPRAWIE.
- ✓ WSKAZANIE RYZYK PROCESOWYCH DLA STRON.





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Porozumienie



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

FORMY POROZUMIEŃ WYPRACOWANYCH W RAMACH POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ugoda

Inny rodzaj dokumentu (np. aneks do umowy), w którym strony na nowo określą wzajemne prawa i obowiązki.

Bezpośrednie spełnienie świadczenia przez jedną ze stron (lub świadczeń wzajemnych przez obie strony sporu) w całości lub w części, bez konieczności sporządzania i podpisywania jakichkolwiek dokumentów.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Ugoda



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM UGODA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

JEDNYM ZE SPOSOBÓW ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA
POLUBOWNEGO PROWADZONEGO PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM
JEST ZAWARCIE PRZEZ STRONY UGODY

Czym jest ugoda?

Jaka jest funkcja
ugody?

Jakie są skutki
zawarcia ugody?



UGODA CZYM JEST?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZGODNIE Z ART. 917 K.C.:

**PRZEZ UGODĘ STRONY CZYNIĄ SOBIE WZAJEMNE USTĘPSTWA
W ZAKRESIE ISTNIEJĄCEGO MIĘDZY NIMI STOSUNKU
PRAWNEGO W TYM CELU, ABY UCHYLIĆ NIEPEWNOŚĆ CO DO
ROSZCZEŃ WYNIKAJĄCYCH Z TEGO STOSUNKU LUB ZAPEWNIĆ
ICH WYKONANIE ALBO BY UCHYLIĆ SPÓR ISTNIEJĄCY LUB
MOGĄCY POWSTAĆ.**



UGODA

FUNKCJE UGODY



FUNKCJA KONCYLIACYJNA (POJEDNAWCZA)

- Pozwala stronom dokonać wyboru co do sposobu rozwiązania sporu w sposób, który jest przez strony akceptowalny
- Pomaga zakończyć już istniejący spór lub pomaga zapobiec powstaniu sporu w przyszłości
- Pomaga zachować pozytywne relacje pomiędzy stronami

FUNKCJA STABILIZACYJNA

- Zawarcie ugody sprzyja budowie pewności stron co do ich sytuacji prawnej
- Zawarcie ugody sprzyja stabilizacji stron poprzez zmianę treści niepewnego zobowiązania
- Stabilizacji sprzyja zrzeczenie się przez strony zarzutów, którymi mogą dysponować



UGODA

SKUTKI ZAWARCIA UGODY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

MATERIALNOPRAWNE

Uchylenie niepewności lub zakończenie sporu co do roszczeń objętych umową ugody

Przekształcenie niepewnego stosunku prawnego w pewny

Rozwiązanie, zmiana lub umocnienie stosunku prawnego

Res transacta - powaga rzeczy ugodzonej

PROCESOWE

Zawarcie ugody w toku postępowania sądowego prowadzi do jego umorzenia

Strony rezygnują z uzyskania wiążącego rozstrzygnięcia co do istniejącego roszczenia

Zrzeczenie się przez strony procesu części roszczeń

POSTĘPOWANIE EGZEKUCYJNE

Na wniosek wierzyciela postępowanie zostanie umorzone

Strony mogą się porozumieć w zakresie dalszego sposobu prowadzenia egzekucji

Ugoda sądowa, w odróżnieniu od ugody pozasądowej, jest tytułem egzekucyjnym (art. 777 § 1 pkt 1 K.P.C.)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

ZRZECZENIE SIĘ ROSZCZEŃ W WYNIKU ZAWARTEGO POROZUMIENIA



ZRZECZENIE SIĘ ROSZCZENIA W RAMACH UGODY



Czym jest
zrzeczenie się
roszczenia?

- „ (...) **Oświadczenie woli**, zgodnie z którym powód rezygnuje z danego roszczenia i uprawnia pozwanego do postawienia zarzutu, że roszczenie powoda w takim zakresie, w jakim się go zrzekł wygasło, tzn. przestało istnieć.”
- **Por. Wyrok SN z 12.04. 2018 r. (II CSK 375/17, LEX nr 2490618)**

O czym należy
pamiętać
zrzekając się
roszczenia?

- Cel zawierania umowy - rezygnacja ze wszystkich roszczeń, czy tylko z części
- Precyzyjność sformułowań użytych w związku ze zrzeczeniem się roszczenia
- Świadomość konstruowanych zapisów i dobrowolność ukształtowania na nowo stosunku prawnego pomiędzy stronami sporu

Jaki jest skutek
zrzeczenia się
roszczenia?

- Roszczenie (co do zasady) wygasa
- **Zob. też wyrok TSUE z 9 lipca 2020 r. (Ibercaja Banco SA) w sprawie C – 452/18**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

PROWADZĄCY POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

1

Powinna posiadać wykształcenie wyższe prawnicze lub ekonomiczne.

2

Posiadać wiedzę w zakresie sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów.

3

Wyróżniać się wiedzą w zakresie umów zawieranych pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego.

4

Rzecznik Finansowy udziela upoważnienia do prowadzenia postępowań na czas określony, nie krótszy niż 6 miesięcy nie dłuższy niż 3 lata.

5

Upoważnienie może być udzielone ponownie tej samej osobie.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POUFNOŚĆ POSTĘPOWANIA PROWADZONEGO PRZED RZECZNIKIEM 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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy