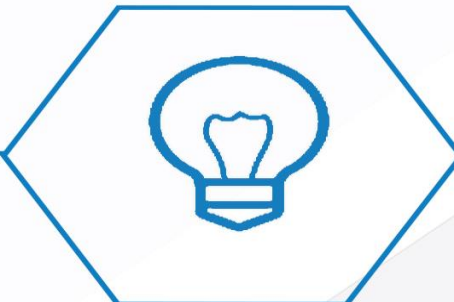




Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



# Webinarium

EFEKTYWNE POLUBOWNIE, CZYLI  
O POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM  
PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

15.03.2024

ORGANIZATOR WEBINARIUM  
**BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

PREZENTUJE:

**Aleksandra  
Dunajewska-Jurkowska**

Mediator, radca prawny, główny specjalista w  
Departamencie Pozasądowego Rozwiązywania  
Sporów



## POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM O CZYM BĘDZIE WEBINARIUM?

- WPROWADZENIE
- 1. CZYM JEST POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM
- 2. POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE A POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE
- 3. ZASADY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM
- 4. STRONY I UCZESTNICY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM
- 5. OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE I JEJ ROLA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM
- 6. PEŁNOMOCNIK I JEGO ROLA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM
- 7. KOSZTY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- 8. CZAS TRWANIA POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO
- 9. KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- 10. PRZERWANIE BIEGU PRZEDAWNIENIA
- 11. SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- PYTANIA I ODPOWIEDZI



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# WPROWADZENIE

---

# JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

## METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



- ustawa z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2023 r., poz. 1809; dalej jako: *u.r.r.*) – *rozdział 4. Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego*
- rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 313; dalej jako: *Rozporządzenie*)
- ustawa z dnia 23 września 2017 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823; dalej jako: *Ustawa*) – *rozdział 5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich*
- 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



Rzecznik  
Finansowy  
[www.rf.gov.pl](http://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 u.r.r.).

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



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

01

# POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

---

**Czym jest postępowanie polubowne  
przed Rzecznikiem Finansowym?**



# POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

## ISTOTNE INFORMACJE (1/2)



postępowanie pozasądowe przed Rzecznikiem Finansowym jest **formą rozwiązywania sporu** między klientem a podmiotem rynku finansowego **przy udziale bezstronnej osoby trzeciej**



dotyczy sporów, które nie zostały rozwiązane w ramach przewidzianej przed podmiot **procedury reklamacyjnej** → **art. 36 ust. 4 pkt 2 u.r.r.** – *Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy: (...) 2) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2.*



stanowi **szybszą i tańszą alternatywę** wobec postępowania sądowego



pozwała obu stronom postępowania na **aktywny udział w rozwiązywaniu swojego sporu**, np. poprzez składanie sobie wzajemnych propozycji w zakresie dochodzonego roszczenia

## POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW ISTOTNE INFORMACJE (2/2)

- **udział podmiotu** rynku finansowego w postępowaniu **jest obowiązkowy** → **art. 37 u.r.r.**
- **brak obowiązku osobistego stawiennictwa** w postępowaniu – czynności podejmowane są w postaci pisemnej albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej
- **połączenie cech mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania dzięki możliwości wyboru postępowania polegającego na zbliżeniu stanowisk stron (mediacja) jaki i na przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja)
- złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym co do zasady nie blokuje możliwości dochodzenia praw na drodze postępowania sądowego



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**02**

## **POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE A POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE**

---

# RODZAJE POSTĘPOWAŃ PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

## POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE I POLUBOWNE



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

## RODZAJE POSTĘPOWAŃ PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

→ **POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE**



**POSTĘPOWANIE POLUBOWNE**



Czym się różnią?

# POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE I POLUBOWNE CZYM SIĘ RÓŻNIĄ? (1/2)

## 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 I POLUBOWNE CZYM SIĘ RÓŻNIĄ? (2/2)

## POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

OBYWIAZEK ZACHOWANIA PRZEZ **EKSPERTÓW**  
TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA

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

CELEM POSTĘPOWANIA JEST **ZMIANA STANOWISKA**  
PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ POD WPŁYWEM  
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 OBYWIAZEK**  
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

## DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE? RÓŻNICE W PROFILU KLIENTA



Rzecznik  
Finansowy  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



POSTĘPOWANIE  
INTERWENCYJNE

**Ekspert Rzecznika staje po stronie klienta, jeśli są ku temu argumenty**



POSTĘPOWANIE  
POLUBOWNE

**Prowadzący postępowanie jest bezstronny i niezależny**

# DLA KOGO KTÓRE POSTĘPOWANIE? RÓŻNICE W ROLI PROWADZĄCEGO POSTĘPOWANIE



 <b>POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE</b>		 <b>POSTĘPOWANIE POLUBOWNE</b>
	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 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. Umie podejmować wiążące decyzje.



**RZECZNIK FINANSOWY NIE MOŻE PODJĄĆ ZARÓWNO  
POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNEGO JAK  
I POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO, JEŚLI NIE  
ZOSTAŁ WYCZERPANY TRYB REKLAMACYJNY.**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**03**

# **ZASADY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZED RF**



## 1. DOBROWOLNOŚĆ\*

- \* art. 37 u.r.r. – **udział podmiotu** rynku finansowego **jest obowiązkowy**
- postępowanie wszczyna się na wniosek klienta → art. 36 ust. 1 u.r.r.
- dobrowolność w zakresie kontynuowania udziału w postępowaniu
- dobrowolność w zakresie zawarcia ugody

## 2. AKCEPTOWALNOŚĆ

- obie strony postępowania muszą akceptować wypracowane wspólnie, przy udziale osoby prowadzącej postępowanie, rozwiązanie sporu
- przeprowadzenie postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym nie musi oznaczać, że strony tego postępowania są zmuszone do osiągnięcia porozumienia
- możliwość przerwania prowadzonego postępowania, na każdym jego etapie, bez podawania przyczyny rezygnacji

### 3. POUFNOŚĆ

- **art 39a u.r.r.** – *strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie*
- **Art. 17 Ustawy** – obowiązek zachowania tajemnicy odnosi się także do Rzecznika Finansowego i do osób prowadzących postępowanie
- nikt z biorących udział w postępowaniu pozasądowym nie może udzielać informacji dotyczących przyczyn zaistniałego sporu oraz przebiegu tego postępowania
- bezskuteczne jest powoływanie się w toku postępowania przed sądem powszechnym albo sądem polubownym na propozycje ugodowe lub inne oświadczenia składane w toku postępowania pozasądowego przed RF

## 4. NEURTALNOŚĆ I BEZSTRONNOŚĆ

- w postępowaniu pozasądowym ani Rzecznik Finansowy, ani osoba prowadząca postępowanie nie występuje ani w imieniu i na rzecz klienta ani instytucji finansowej, ale w równym stopniu wspiera obie strony w rozwiązaniu sporu i dba o równowagę między nimi
- osoba prowadząca postępowanie nie ma żadnego interesu w określonym rozwiązaniu danego sporu
- osoba prowadząca postępowanie pomaga obu stronom wypracować takie rozwiązanie, które będzie najlepiej odpowiadało ich potrzebom i interesom
- osoba prowadząca postępowanie nie narzuca stronom sposobu rozwiązania sporu, a propozycje składane przez osobę prowadzącą postępowanie nie są dla stron wiążące



## POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE ZASADA BEZSTRONNOŚCI I NIEZALEŻNOŚCI



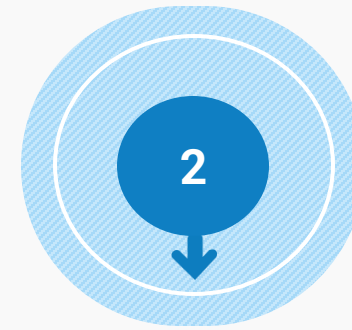
Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

Zasada bezstronności i niezależności realizowana poprzez:



### SPOSÓB ORGANIZACJI BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO:

- odrębny wydział pozasądowego rozwiązywania sporów
- ograniczona wymiana informacji pomiędzy wydziałami



### SPOSÓB UMOCOWANIA PROWADZĄCYCH POSTĘPOWANIA:

- specjalne upoważnienia do prowadzenia postępowań (od 6 miesięcy do 3 lat)



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**04**

## **STRONY I UCZESTNICY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO**

---



## STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

### KLIENT PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO



Zdefiniowany w ustawie – art. 2 pkt 1 u.r.r.

Nie tylko konsument!

Art. 35 ust. 1 u.r.r. – także przedsiębiorca

### PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO



Zdefiniowany w ustawie – art. 2 pkt 3 u.r.r.

# PODMIOTY ZOBOWIĄZANE DO UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



● DANE NA KONIEC 2020R.

## UCZESTNICY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

Pełnomocnicy stron postępowania

Przedstawiciele ustawowi stron postępowania

Opiekunowie osób ubezwłasnowolnionych całkowicie

Kuratorzy osób ubezwłasnowolnionych częściowo

Osoba prowadząca postępowania pozasądowe



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**05**

## **OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE I JEJ ROLA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM**

---



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA

### 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;
- ✓ Wyróżniać się **wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie**.

## OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



Prowadzenie postępowania następuje na podstawie upoważnienia udzielanego przez Rzecznika Finansowego

Upoważnienie do prowadzenia postępowania jest udzielane przez Rzecznika Finansowego na czas określony, nie krótszy niż 6 miesięcy i nie dłuższy niż 3 lata

Upoważnienie do prowadzenia postępowania może być udzielone ponownie tej samej osobie



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

### OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE



Rzecznik  
Finansowy  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

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

- ✓ Pomagają w znalezieniu rozsądnego sposobu rozwiązania sporu.
- ✓ Nie rozstrzygają sporu między stronami postępowania
- ✓ Wskazują ryzyka związane 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.**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

06

## PEŁNOMOCNIK I JEGO ROLA W POSTĘPOWANIU

---



## Art. 39 Ustawy:

*Strona na każdym etapie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich, w tym osób świadczących profesjonalną pomoc prawną.*



## PEŁNOMOCNIK W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM I JEGO ZADANIA



Postępowanie polubowne jest tak dobre, jak dobrze są do niego przygotowane jego strony.

Rozumienie istoty postępowania pozasądowego i różnic pomiędzy nim a tradycyjnym postępowaniem sądowym.

Głównym celem pełnomocnika jest rozwiązanie problemu swojego klienta a nie walka na argumenty prawne i przekonywanie do swoich racji, tak jak ma to miejsce w sądzie.

W postępowaniu pozasądowym strony prowadzą dialog jak partnerzy, a nie jak przeciwnicy procesowi.

W postępowaniu pozasądowym to Klient jest „głównym bohaterem”, a rolą pełnomocnika jest wspieranie strony i towarzyszenie jej w ważnych momentach.

Skuteczny pełnomocnik, to ten, który wykazuje się kreatywnością, wszechstronnie rozumie potrzeby i interesy klienta, a problem klienta potrafi rozwiązać szybko.

## ZADANIA PEŁNOMOCNIKA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM

Precyzyjne i możliwe wszechstronne ustalenie, jakie cele w postępowaniu klient chce osiągnąć i jakie interesy zaspokoić.

Rzetelna ocena ryzyka procesowego i poinformowanie o tym klienta.

Opracowanie wspólnie z klientem strategii negocjacyjnej.

Zdefiniowanie najlepszej alternatywy dla negocjowanego porozumienia.

Zdefiniowanie najgorszej alternatywy dla negocjowanego porozumienia.

Wyjaśnienie klientowi czym różni się postępowanie polubowne od postępowania sądowego, wskazanie jaka jest rola Rzecznika w tym postępowaniu a jaka jest rola pełnomocnika klienta.



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

07

## KOSZTY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

---



### Art. 38 u.r.r.:

1. *W przypadku złożenia wniosku, o którym mowa w art. 36 ust. 1, klient uiszcza **opłatę w wysokości 50 zł** na rachunek Rzecznika.*
2. *W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku uiszczania opłaty, o której mowa w ust. 1.*

### § 8 Rozporządzenia

- 1. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient wskazuje na okoliczności uprawdopodobniające zasadność tego zwolnienia.*
- 2. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty za zasadny.*
- 3. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.*

# POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

## KOSZTY - PRZYKŁAD

### ŚREDNI KOSZT SPRAWY SĄDOWEJ \*

VS

### KOSZT POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

Oплата sądowa 5%	750,00 zł
Koszt opinii biegłego	800-1500,00 zł
opłata skarbową	17 zł
Koszt pełnomocnika	2 400,00 zł
Koszt pełnomocnika w przypadku przegranej	2 400,00 zł
<b>Potencjalne koszty razem</b>	<b>7 067,00 zł</b>

**\*Przykładowy spór o wartości przedmiotu sporu 15 000,00 zł (spór ubezpieczeniowy).**



**Koszt postępowania przy Rzeczniku  
Finansowym – 50 PLN**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

08

## CZAS TRWANIA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

---



### Art. 40 Ustawy

1. Wynik postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich podmiot uprawniony przedstawia stronom w terminie **90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5.
2. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego **termin, o którym mowa w ust. 1, może być przedłużony**. O każdym przedłużeniu terminu podmiot uprawniony jest obowiązany zawiadomić strony, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### § 11 Rozporządzenia

1. *Wynik postępowania w postaci protokołu, o którym mowa w art. 41 ust. 1 ustawy, Rzecznik przedstawia stronom w terminie **90 dni od dnia wpływu wniosku** spełniającego wymogi określone w § 6 ust. 1 i 2.*
2. ***O przedłużeniu terminu**, o którym mowa w ust. 1, w przypadku sporów szczególnie skomplikowanych **Rzecznik informuje strony postępowania**, wskazując spodziewany termin jego zakończenia.*



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)


**09**

# **KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO**

## Zalety dla obu stron sporu

- ✓ **Szybkość i efektywność** rozwiązania sporu,
- ✓ **Brak ryzyka pogorszenia sytuacji stron** – w braku porozumienia pozostaje dotychczasowy stan rzeczy
- ✓ **Niskie i stałe koszty**
- ✓ **Elastyczność i brak formalizmu** – to strony ustalają warunki i formę prowadzonych rozmów
- ✓ **Poprawa komunikacji** między stronami postępowania
- ✓ **Przerwanie spirali konfliktu** – skupienie się na rozmowie o celach i interesach stron

## Zalety dla KLIENTA

- 
- ✓ Zorientowanie się w swojej sytuacji prawnej
  - ✓ Możliwość uświadomienia sobie ryzyk związanych z dalszym prowadzeniem sporu
  - ✓ Szansa na pojawienie się możliwości rozwiązania sporu, której dotychczas Klient nie brał pod uwagę, a która może być dla niego satysfakcjonująca
  - ✓ Oszczędność czasu i pieniędzy
  - ✓ Rozwiązanie sporu w dobrej i przyjaznej atmosferze



### Zalety dla Podmiotu rynku finansowego

- ✓ Dodatkowy **audyt sprawy**
- ✓ Dodatkowy audyt procesów funkcjonujących w organizacji
- ✓ **Zachowanie relacji** z Klientem
- ✓ Możliwość kontynuacji współpracy z Klientem
- ✓ **Korzyści wizerunkowe**



### Zalety dla Pełnomocnika strony postępowania

- ✓ **Szybkie i efektywne rozwiązywanie problemów** swoich klientów
- ✓ **Uzyskanie wiarygodności i zaufania** w oczach klienta, a przez to szansa na długotrwałą współpracę
- ✓ **Możliwość otrzymania wynagrodzenia w krótkim czasie** (brak konieczności czekania na nie aż do uzyskania prawomocnego wyroku)



### Zalety dla sądów powszechnych

- ✓ **Odciążenie pracy sędziego**
- ✓ **Zmniejszenie liczby spraw koniecznych do rozstrzygnięcia**
- ✓ **Przyspieszenie czasu rozpatrywania spraw pozostałych**





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

10

## PRZERWANIE BIEGU PRZEDAWNNIENIA

---

Art. 36 Ustawy:

**Wszczęcie postępowania** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich **przerywa bieg przedawnienia** roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

§ 7 ust. 2 i 3 Rozporządzenia:

2. **Postępowanie wszczyna się z chwilą wpływu wniosku** zawierającego co najmniej oznaczenie klienta i podmiotu rynku finansowego, dokładne określenie żądania, określenie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 36 ust. 2 ustawy, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz podpis wnioskodawcy lub jego pełnomocnika.

3. Jeżeli **wniosek nie spełnia wymagań** określonych w § 6 ust. 1 i 2, **Rzecznik wzywa wnioskodawcę**, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania, **do jego uzupełnienia** w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania.

Art. 40 ust.4 Ustawy:

4. ***Data zakończenia postępowania*** w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ***jest dzień sporządzenia protokołu*** przebiegu tego postępowania. Protokół niezwłocznie doręcza się stronom



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# 11

## SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

---



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZYCZYNY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA



Postępowanie polubowne zostanie zakończone w przypadku gdy:

Strony postępowania osiągnęły porozumienie w sprawie.

Strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie.

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



**„ART. 40 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o rzeczniku finansowym i o funduszu edukacji finansowej:**

**Ust. 1** W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania Rzecznik, **na wniosek strony** postępowania sporządza opinię, w której zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu.

**Ust. 2. Wniosek**, o którym mowa w ust. 1, **składa się w terminie 14 dni od dnia doręczenia protokołu z przebiegu postępowania**, o którym mowa w art. 41 ust. 1. Wniosek złożony po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, chyba że strona nie złożyła go w terminie z ważnych przyczyn, które uprawdopodobni wraz ze składanym wnioskiem.

**Ust. 3** Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 2, wystarczające jest nadanie wniosku przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub jego przesłanie za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344) na adres wskazany w piśmie Rzecznika doręczającym protokół z przebiegu postępowania.

**Ust. 4** **Opinia jest sporządzana w terminie 30 dni od dnia wpływu wniosku** o jej sporządzenie i doręczana stronie, która wniosła o jej sporządzenie. W przypadku postępowań szczególnie skomplikowanych pod względem prawnym lub o obszernym materiale dowodowym **Rzecznik może przedłużyć termin sporządzenia opinii o 30 dni**, informując o tym stronę, która wniosła o jej sporządzenie, oraz podając przewidywalny termin sporządzenia opinii.



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**DZIĘKUJĘ  
ZA UWAGĘ**





**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# PYTANIA I ODPOWIEDZI

---



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA  
UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU**



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[webinaria@rf.gov.pl](mailto:webinaria@rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)