



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

Rola pełnomocnika w postępowaniu
polubownym prowadzonym przy
Rzeczniku Finansowym

12.04.2023

ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

ANETA PANASZ-LIŻEWSKA

Radca prawny, mediator, główny specjalista w
Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania
Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

PODSTAWY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (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

Rejestr Instytucji uprawnionych do prowadzenia
postępowań ADR znajdują się na stronie UOKiK (m.
in. SP przy KNF, Rzecznik praw pasażerów przy
Prezesa ULC, Inspekcja Handlowa, Prezes Urzędu
Komunikacji Elektronicznej)



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE PRZY RZECZNIKU MOŻE POLEGAĆ WYŁĄCZNIE NA:

- UMOŻLIWIENIU ZBLIŻENIA STANOWISK STRON
- 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



GŁÓWNY CEL: ROZWIĄZANIE SPORU, UGODA/POROZUMIENIE

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 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

ROLA PEŁNOMOCNIKA



PRZYGOTOWANIE SPRAWY DO POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO ROLA PEŁNOMOCNIKA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Postępowanie polubowne jako realizacja strategii zarządzania sporem klienta - mądrze doradza, również w wyborze strategii negocjacyjnych, a także spełniać wobec klienta rolę edukacyjną
- Postępowanie polubowne następuje po podjęciu decyzji o wyborze takiego sposobu działania- pokazuje różne drogi rozwiązania sporu (rozwiązanie sporów na zgody z oczekiwaniem klienta – pełnomocnik jako ekspert rozwiązywania problemów klienta)
- Postępowanie polubowne jako element strategii procesowej, lub jako samodzielny sposób na ukształtowanie korzystnej dla reprezentowanej strony sytuacji prawnej- rzetelnie ocenia ryzyko procesowe.
- Rozróżnienie celów postępowania polubownego i sądowego, jak i znajomość zasad mediacji a konieczność dostosowania zachowania pełnomocnika do specyfiki postępowania polubownego.
- Przygotowanie uczestników postępowania polubownego- pełnomocnik powinien rozpocząć od siebie (postrzeganie polubownego jako odmienny jakościowo proces mający na celu rozwiązanie problemu Klienta),
- Interes klienta jest dla pełnomocnika najważniejszy
- Umiejętnie rozpoznaje potrzeb i rzeczywiste interesy klienta.



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 wniosku klienta 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.



PRZYGOTOWANIE SPRAWY DO POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO



- Wniosek o przeprowadzenie postępowania musi zawierać oznaczenia Klienta oraz Podmiotu rynku finansowego, dokładnie określenie żądania, wskazanie rodzaju 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.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

**PEŁNOMOCNIK – SIŁA NAPĘDOWA
POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO**



PEŁNOMOCNIK MOŻE BYĆ SIŁĄ NAPĘDOWĄ POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO W ASPEKTCIE KORZYŚCI PŁYNĄCEJ DLA KLIENTA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Oczekiwaniem klienta wobec prawnika jest postawa waleczna i bezwzględna tak, aby wygrać sprawę.
- Często rola prawnika w trakcie prowadzenia sprawy ulega zmianie. Z „wojownika” musi przerodzić się w negocjatora.
- Pełnomocnik ma nie tylko potrzebną do ugody wiedzę, ale jest „otrzeźwieniem” dla ulegających emocjom stron.
- Od prawnika często zależy czy strony konfliktu usiądą do stołu, a także samo powodzenie mediacji. Dlatego prawnik powinien oprócz wiedzy merytorycznej posiadać również wachlarz tzw. umiejętności miękkich.



PEŁNOMOCNIK MOŻE BYĆ SIŁĄ NAPĘDOWĄ MEDIACJI W ASPEKCIE KORZYŚCI PŁYNAJĄCEJ DLA KLIENTA (1)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- ❑ Idealny pełnomocnik potrafi dostosować się do zmieniającej się sytuacji, dynamicznego postępowania towarzysząc swojemu klientowi w trakcie rozwiązywania sporu czy konfliktu zarówno na sali sądowej, jak i poza nią.
- ❑ Pełnomocnik jest nie tylko pełnomocnikiem informującym klienta o możliwych metodach działania, ale i jego partnerem, pomagając mu podjąć najbardziej racjonalną biznesowo decyzję, co do dalszych losów sporu.
- ❑ W przypadku zaś wyboru metody polubownej, w tym negocjacji, pełnomocnik zazwyczaj podejmuje rolę negocjatora.



PEŁNOMOCNIK MOŻE BYĆ SIŁĄ NAPĘDOWĄ MEDIACJI W ASPEKCIE KORZYŚCI PŁYNAĄCEJ DLA KLIENTA (2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- ❑ Pełnomocnik musi zmieniać swoją optykę patrzenia na spór i myśleć kategoriami bardziej biznesowymi niż tylko prawnymi.
- ❑ Pełnomocnik powinien posiadać kompetencje miękkie, dzięki którym może towarzyszyć klientowi podczas poszczególnych faz mediacji.
 - aktywne słuchanie,
 - zadawanie pytań niesugerujących tylko inspirujących do poszukiwania rozwiązań,
 - cierpliwe oczekiwanie na odpowiedź,
 - budowanie partnerstwa poprzez empatię i zrozumienie.



PEŁNOMOCNIK MOŻE BYĆ SIŁĄ NAPĘDOWĄ MEDIACJI W ASPEKCIE KORZYŚCI PŁYNAĄCEJ DLA KLIENTA (3)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

□ Empatia

- rozumienie sytuacji klienta na rynku,
- budowania długoterminowych relacji,
- PR partnera biznesowego, który mimo konfliktów szuka rozwiązań,
- umiejętność dawania konstruktywnej informacji zwrotnej, bez oceny i interpretacji,
- zejście z utartej ścieżki sądowej (np. przedstawionej w pozwie) celem wypracowania porozumienia.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO



KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO (1)



- ✓ **MNIEJSZY STOPIEŃ FORMALIZMU 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;
- ✓ **BRAK RYZYKA POGORSZENIA SYTUACJI STRON**, w przypadku braku ugody/[porozumienia sytuacja stron pozostanie na dotychczasowym stanie,



KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO (2)



- ✓ **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;
- ✓ **NISKI I STAŁY KOSZT** – opłata od wniosku o przeprowadzenie postępowania wynosi 50zł. Niezależnie od wartości przedmiotu sporu. Przepisy regulujące postępowanie nie nakładają na strony zobowiązania do ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych kosztów,
- ✓ **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.



KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO KORZYŚCI DLA PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



- Budowanie relacji na przyszłość z klientem podmiotu rynku finansowego (np. w zakresie tworzenie nowych lub dalszych ram współpracy, zawieranie umów ubezpieczenia etc.)
- Rozwiązanie sporu z klientem bez konieczności tworzenia rezerw finansowych w sytuacji spraw rokujących sporem sądowym (możliwość ponownej weryfikacji sprawy, rozważenie ryzyka sporu sądowego i wynikających z tego tytułu kosztów postępowania (uniknięcie ponoszenia kosztów postępowania sądowego i niepewności co do rozstrzygnięcia sporu).
- Dbanie o kwestie wizerunkowe (zaufanie, pewność i poczucie bezpieczeństwa kluczowe elementy dla Klienta przy wyborze firmy ubezpieczeniowej)
- Odejście od sztywnych ram procesu likwidacji szkody - większa elastyczność przy rozpatrywaniu roszczenia Klienta indywidualnie w drodze wyjątku (kulancja)



KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO

KORZYŚCI DLA KLIENTA I PEŁNOMOCNIKA KLIENTA POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO



- Szybkie i efektywne rozwiązanie sporu klienta z podmiotem rynku finansowego
- Uzyskanie wiarygodności i zaufania w oczach klienta
- Możliwość otrzymania wynagrodzenia od klienta w krótkim czasie (bez konieczności oczekiwania na prawomocne zakończenie sprawy sądowej)
- Pełnomocnik ma wpływ na kształt treści ugody
- Przerwanie biegu przedawnienia roszczeń - zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016, poz. 1823)
Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM VERSUS MEDIACJA



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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.

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.



MEDIACJA



Mediacja umowna - na podstawie złożonego wniosku o przeprowadzenie mediacji,

Mediacja Sądowa - Sąd może skierować strony do mediacji na każdym etapie postępowania (art. 183⁸§ 1 k.p.c.),

Ugoda zawarta przed mediatorem, po jej zatwierdzeniu przez sąd, ma moc prawną ugody zawartej przed sądem.

Ugoda zawarta przed mediatorem, którą zatwierdzono przez nadanie jej klauzuli wykonalności, jest tytułem wykonawczym,

Zawieszenie biegu terminu przedawnienia roszczenia co do roszczeń objętych umową o mediację - przez czas trwania mediacji- zgodnie z nowelizacją kodeksu cywilnego art. 121 pkt. 5 zmieniającej ustawę z dnia 30 czerwca 2022 roku.



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 ugody lub porozumienia,
- ❖ Braku polubownego zakończenia postępowania,
- ❖ Inne przyczyny zakończenia postępowania.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM INNE PRZYCZYNY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

zakończona w przypadku gdy:

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 POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA



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



**Z PRZEBIEGU POSTĘPOWANIA RZECZNIK FINANSOWY
SPORZĄDZA PROTOKÓŁ.**

**ODPIS PROTOKOŁU DORĘCZA SIĘ STRONOM W TERMINIE 7
DNI OD DNIA JEGO SPORZĄDZENIA.**



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU WNIOSEK O OPINIĘ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Z dniem 1 stycznia 2023 r. weszły w życie zmiany do Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tj. Dz.U. 2022, poz. 187 ze zm.) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym), dotyczące sporządzania opinii zawierającej ocenę prawną stanu faktycznego **wyłącznie na wniosek strony i doręczenia stronie, która wniosła o jej sporządzenie.**

Wniosek o sporządzenie opinii składa się w terminie 14 dni od dnia doręczenia protokołu z przebiegu postępowania. Wniosek nie podlega opłacie.

Wniosek o sporządzenie opinii można przesać:

1. pocztą tradycyjną na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa
2. za pośrednictwem platformy ePUAP 3. na adres poczty elektronicznej biuro@rf.gov.pl



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM WNIOSEK O OPINIĘ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Opinia jest sporządzana w terminie 30 dni od daty 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 termin sporządzenia opinii może zostać wydłużony o 30 dni, o czym Rzecznik informuje stronę, która wniosła o jej sporządzenie, wskazując jednocześnie przewidywany termin sporządzenia opinii.

WAŻNE:

ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszy Edukacji Finansowej (tj. Dz. U. z 2022r., poz. 187) nie przewiduje trybu do składania przez strony wniosku o sprostowanie czy uzupełnienie opinii.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM CECHY SZCZEGÓLNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Podejmowanie czynności pojednawczych w toku postępowania jest istotą i głównym celem postępowania pozasądowego.
- Propozycja (jeżeli okoliczności sprawy pozwalają prowadzący postępowanie może przedstawić stronom propozycję)
- Opinia nie stanowi rozstrzygnięcia sprawy, nie wiąże stron ani też nie może być traktowana jako niepodlegająca krytyce wykładnia prawa.
- Opinia jest wyrazem autonomicznej (zarówno co do zakresu jak i meritum) oceny osoby prowadzącej postępowanie.
- To, że ocena ta może być niekiedy odmienna od tej prezentowanej przez stronę, lub nie odnosić się do tych aspektów czy pytań, które z perspektywy jednej ze stron są szczególnie istotne czy też przydatne dla dalszego dochodzenia roszczeń, nie może stanowić o wadliwości tej opinii.
- Zawarcie w opinii ocen i zagadnień istotnych z punktu widzenia osoby prowadzącej postępowania, stanowi wyraz niezależności i bezstronności Rzecznika Finansowego zarówno wobec stron, jaki i przedmiotu sporu.



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.
- ✓ Protokół z przebiegu postępowania stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 k.p.c.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ELEMENTY 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



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 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



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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.



OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

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

Osoba prowadząca postępowanie podejmuje działania mające na celu:

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



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



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM W LICZBACH

Od chwili uzyskania przez Rzecznika Finansowego kompetencji do pozasądowego rozwiązywania sporów, tj. od 1 stycznia 2016 r. do końca 2022 r. zanotowano następujące wyniki:



Wpłynęło ponad **18 464** wnioski o przeprowadzenie pozasądowego postępowania



Uzyskano prawie **2 398** porozumień między klientami a podmiotami rynku finansowego



Sporządzono przeszło **10 307** opinii zawierających ocenę prawną sprawy



Wartość osiągniętych porozumień to przeszło **21 332 892 zł**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJĘ
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy