



Rzecznik
Finansowy

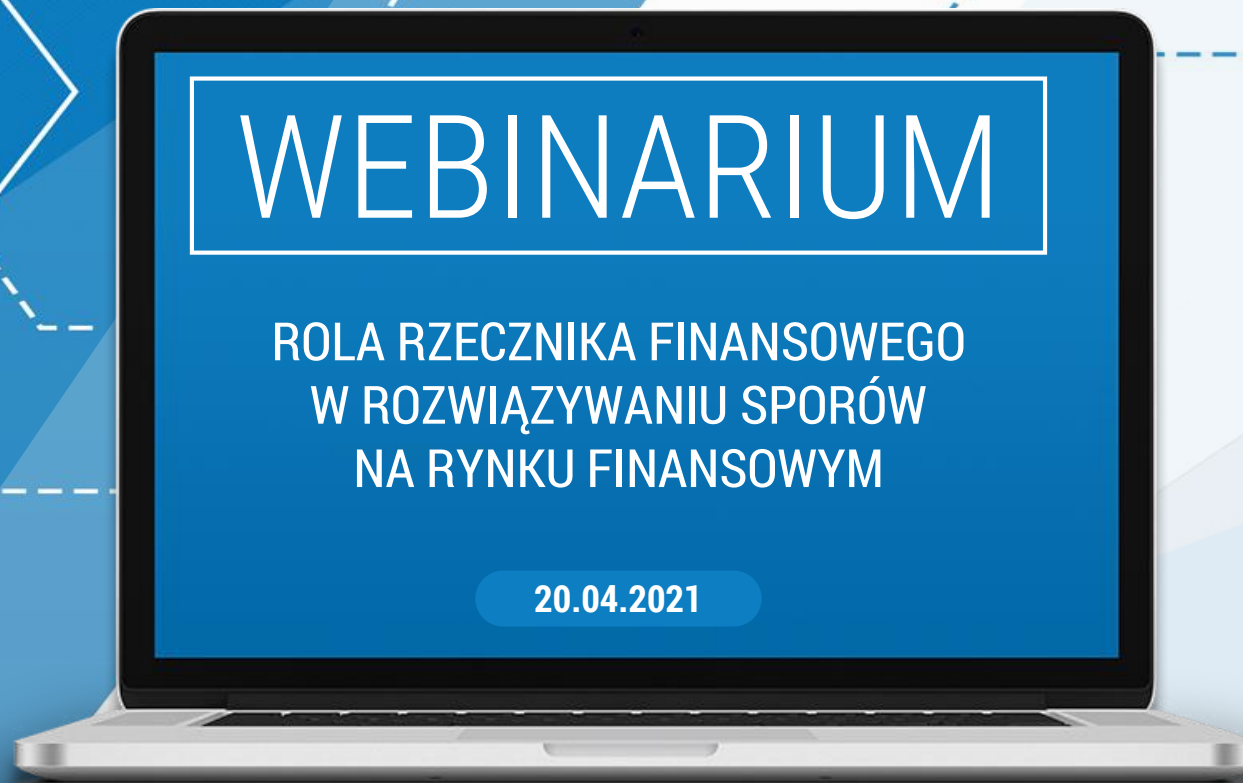
www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

ROLA RZECZNIKA FINANSOWEGO
W ROZWIĄZYWANIU SPORÓW
NA RYNKU FINANSOWYM

20.04.2021



**ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJĄ:

**Dr Marta Janina Skrodzka
Dr Damian Bara
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**

MODERUJE:

**Magdalena Świdorska
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

EKSPERCI

Dr Marta Janina Skrodzka

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Doktor nauk prawnych, mediator, trener, adiunkt w Państwowej Wyższej Szkole Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży oraz koordynator Centrum Mediacji przy wskazanej Uczelni wyższej. Główna specjalistka w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Biura Rzecznika Finansowego

Dr Damian Bara

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Doktor nauk prawnych, radca prawny, mediator, asystent w Katedrze Negocjacji i Mediacji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, główny specjalista w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Biura Rzecznika Finansowego



O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?



- W JAKI SPOSÓB RZECZNIK FINANSOWY MOŻE POMÓC WŁĄCZAJĄC SIĘ W SPÓR POMIĘDZY KLIENTEM A PODMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO?
- JAKIE SĄ RÓŻNICE POMIĘDZY DZIAŁANAMI PODEJMOWANYMI PRZEZ RZECZNIKA?
- NA CZYM POLEGA POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PROWADZONE PRZEZ RZECZNIKA?
- JAKIE SĄ MOŻLIWE SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO I JAKIE SĄ TEGO SKUTKI?
- NA CZYM POLEGA POROZUMIENIE ZAWARTE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM?
- UGODA – CHARAKTER PRAWNY I SKUTKI
- O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ BIORĄC UDZIAŁ W POSTĘPOWANIU POLUBOWNYM (KWESTIA ZRZECZENIA SIĘ ROSZCZEŃ, POUFNOŚĆ)?
- PODSUMOWANIE
- PYTANIA I ODPOWIEDZI



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Podstawy prawne:

- ➔ 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)



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
w 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



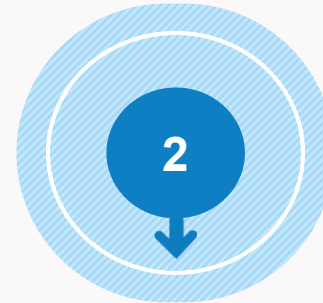
RODZAJE POSTĘPOWAŃ PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



POSTĘPOWANIE
INTERWENCYJNE



POSTĘPOWANIE
POLUBOWNE

Czym się różnią?



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 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 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



WAŻNE !!!



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



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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

ZASTANAWIASZ SIĘ NAD POZWANIEM PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO?

**TWÓJ SPÓR JEST JUŻ ROZPATRYWANY
PRZEZ SĄD POWSZECHNY?**



ISTOTNY POGLĄD



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Wniosek o istotny pogląd składamy po pierwszej wymianie pism procesowych

Jest wydawany przez Rzecznika Finansowego jako materiał opiniodawczy

Ma charakter pomocniczy

Nie jest dla sądu wiążący

Sąd powinien w uzasadnieniu orzeczenia ustosunkować się do argumentów w nim przedstawionych



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

CEL POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO?

Rozwiązanie sporu poprzez zawarcie porozumienia (to oznacza, że każda ze stron powinna być gotowa na ustępstwa)



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

- ✓ 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 POLUBOWNE 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
- ❑ Możliwość odmowy przeprowadzenia postępowania w przypadkach określonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym
- ❑ Poufność, odformalizowanie i elastyczność oraz aktywność stron biorących udział w postępowaniu
- ❑ 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 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



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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE KIEDY SIĘ KOŃCZY?



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE KOŃCZY SIĘ Z CHWIŁĄ:

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



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE 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 POLUBOWNE 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

Odpis opinii wraz z protokołem doręcza się stronom



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 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?



- Ustalenie stanu faktycznego sprawy
- Ocenę prawną ustalonego stanu faktycznego
- Wskazuje na przepisy oraz orzecznictwo znajdujące zastosowanie w sprawie
- Wskazuje ryzyka procesowe dla stron



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POROZUMIENIE



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

FORMY POROZUMIEŃ WYPRACOWANYCH W RAMACH POSTĘPOWANIA



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

UGODA



UGODA



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 koncylacyjna (pojednawcza)

- Pozwala stronom dokonać wyboru co do sposobu rozwiązania sporu w sposób, który jest przez nie 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



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

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

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Infolinia

CZYNNA W GODZ. 🕒 9 – 16

SPRAWY BANKOWO – KAPITAŁOWE

Tel. [22 333 73 38](tel:223337338)

SPRAWY UBEZPIECZENIOWO – EMERYTALNE

Tel. [22 333 73 37](tel:223337337)



E-mail: porady@rf.gov.pl



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY PAŃSTWU
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy