



Rzecznik  
Finansowy

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



# Webinarium

KONSUMENCKIE SPORY  
Z UBEZPIECZYCIELAMI –  
Proces reklamacyjny i interwencje  
Rzecznika Finansowego

14.03.2023

ORGANIZATOR WEBINARIUM  
**BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



Rzecznik  
Finansowy

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

PREZENTUJE

## **Marek Kurowski**

Główny specjalista w Wydziale Klienta  
Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego  
w Biurze Rzecznika Finansowego.





Rzecznik  
Finansowy

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

01

## JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY

DLACZEGO WARTO SKARŻYĆ SIĘ RZECZNIKOWI?

# JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY

## FORMY WSPARCIA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

### MOŻLIWA POMOC W INDYWIDUALNYM SPORZE KLIENTA Z PODMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO

#### PORADNICTWO

kontakt telefoniczny lub mailowy  
- „pierwsza pomoc” dla konsumentów

#### POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

podejmowane na wniosek klienta po  
odrzuconiu/niespełnieniu reklamacji

#### POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

prowadzone przez niezależnych  
ekspertów w celu zawarcia ugody

#### POWÓDZTWA (\*)

postępowania sądowe wszczynane w  
imieniu klienta lub na jego wniosek

(\*) od 16.03.2023 r. Rzecznik Finansowy  
może występować w postępowaniach grupowych

#### ISTOTNE POGLĄDY

formułowane na etapie  
postępowania sądowego

#### SKARGI NADZWYCZAJNE DO SĄDU NAJWYŻSZEGO

kierowane w szczególnych okolicznościach  
po prawomocnych orzeczeniach sądu

## DLACZEGO WARTO SIĘ SKARŻYĆ RZECZNIKOWI FINANSOWEMU?



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

**Pomagamy nie tylko  
w indywidualnych  
sprawach!**

*Jeśli dostrzegamy, że  
problem powtarza się  
i dotyczy wielu osób:*

**Dlatego warto zwracać  
się do nas o interwencję!**

*Informujemy Komisję  
Nadzoru Finansowego  
lub Urząd Ochrony  
Konkurencji  
i Konsumentów.*

*Występujemy do  
ministerstw o zmiany  
systemowe.*

*Zwracamy się do Sądu  
Najwyższego o uchwałę,  
jak interpretować  
rozbieżności  
w orzecznictwie.*





Rzecznik  
Finansowy

www.rf.gov.pl

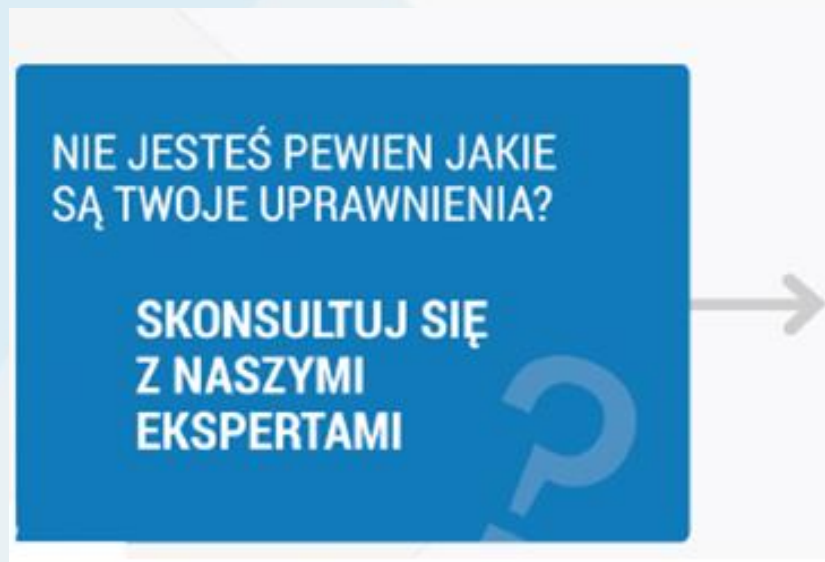
**02**

## **REKLAMACJA**

---

**Jak i kiedy składać do ubezpieczyciela?**

## PORADNICTWO PIERWSZA POMOC W RAZIE PROBLEMÓW



 ZADZWOŃ. DYŻURY EKSPERTÓW:

@ NAPISZ:

E-mail: [porady@rf.gov.pl](mailto:porady@rf.gov.pl)

Prywatną wiadomość na Facebooku:  
[facebook.com/@RzecznikFinansowy](https://facebook.com/@RzecznikFinansowy)

Porady to często pierwszy kontakt z Rzecznikiem Finansowym. Podpowiadamy jakie są uprawnienia klienta, co warto napisać w reklamacji i zachęcamy do dalszej walki o swoje prawa.



**Eksperci Rzecznika Finansowego nie napiszą za Ciebie reklamacji !**



**REKLAMACJA**  
**– pierwszy krok do**  
**uzyskania pomocy**  
**Rzecznika Finansowego**





## LIKwidACJA SZKODY

### UPROSZONY SCHEMAT PRZEBIEGU INTERAKCJI Z UBEZPIECZYCIEM



Rzecznik  
Finansowy

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



Jeśli nie zgadzamy się z decyzją ubezpieczyciela możemy się od niej odwołać wskazując przy tym na powody dlaczego nie zgadzamy się z jego decyzją (np. nie uwzględnione przez ubezpieczyciela okoliczności zdarzenia lub dokumenty). Warto przy tym wyraźnie wskazać czego się dopominamy.

## REKLAMACJA CO TO JEST I JAK TO SIĘ ROBI?

Zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej **reklamacja to każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.**

- W FORMIE PISEMNEJ
  - osobiście w placówce
  - przesyłką pocztową
- USTNIE
  - telefonicznie
  - osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce
- W FORMIE ELEKTRONICZNEJ  
(o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego)

## OBAWY PRZED REKLAMACJĄ REKLAMACJA NIE MUSI BYĆ „FACHOWA”

**W reklamacji możemy w prostych słowach opisać nasz problem**

Reklamacja

W związku z odmową likwidacji  
współwłasności rachunku przez pracownika  
Banku przy ul. Piłsudskiej  
w P. p. Ludwiki  
w dniu 15.09.2016r. składam reklamację  
od tej decyzji. Dągam się natychmiastowego  
zanknięcia mojej współwłasności.  
Uzasadnienie.  
Nie mam dostępu do rachunku,  
nie ma na nim mojego zadziwienia,  
nie mam nie tacy ze współwłasnością.

Młody mężczyzna mówił szybko, dużo i językiem mało dla mnie zrozumiałym. Był niezwykle uprzejmy. Tak mną zmanipulował, że mimo woli jak się później okazało zostałem kredytobiorcą. Do tej pory nie wiem jak to się stało.

**Reklamacja może opisywać np.  
zachowanie sprzedawcy**

# TERMIN ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ SPORY ZWIĄZANE Z UBEZPIECZENIAMI

RZECZNIK FINANSOWY  
**PRZYPOMINA**

 **JAK LICZYĆ TERMIN?**  
ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ



 **30 dni** - tyle czasu ma podmiot rynku finansowego na odpowiedź na reklamację, licząc:

*Jeśli klient wysłał reklamację pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.*

OD DNIA **OTRZYMANIA**  
REKLAMACJI

DO DNIA **WYSŁANIA**  
ODPOWIEDZI

*Jeśli podmiot rynku finansowego wysłał odpowiedź pocztą, trzeba uwzględnić kilka dni na dojście przesyłki.*

## JAK LICZYĆ 30 DNIOWY TERMIN?

(na przykładzie  
reklamacji dostarczonej  
28 września 2017 r.)

- Jeśli podmiot rynku finansowego otrzymał reklamację 28 września 2017 r., 30 dni liczy się od następnego dnia, czyli 29 września.
- Ponieważ termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia, to ostatecznym terminem odpowiedzi na reklamację byłby 28 października (sobota).



*W tym wypadku odpowiedź na reklamację musi być wysłana najpóźniej do końca dnia 30 października 2017 r. (poniedziałek). Dlaczego? Gdyż, jeśli koniec terminu do wykonania czynności przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.*

## WARUNKI WYDŁUŻENIA OKRESU ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

→ Tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach termin odpowiedzi na reklamację można wydłużyć do 60 dni! Ale wtedy w ciągu 30 dni, należy przekazać klientowi na piśmie **przyczynę** opóźnienia i **jasno** wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.



**WAŻNE! W RAZIE NIEDOTRZYMANIA POWYŻSZYCH TERMINÓW ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ, UWAŻA SIĘ JĄ ZA ROZPATRZONĄ ZGODNIE Z WOLĄ KLIENTA.**

# SKUTKI PRZEKROCZENIA TERMINU ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ WAŻNA UCHWAŁA SĄDU NAJWYŻSZEGO

## UCHWAŁA

Sygn. Akt III CZP 113/17  
Dnia 13 czerwca 2018 r.

"Czy w procesie z powództwa klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, regulacja zawarta w art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 roku, poz. 892, t. jedn. ze zm.) wyłącza możliwość kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości, czy jedynie oznacza przerzucenie ciężaru dowodu na podmiot rynku finansowego, który będzie zobowiązany udowodnić, że roszczenie nie przysługuje powodowi bądź przysługuje mu w niższej wysokości?"

← ZAPYTANIE

SENTENCJA  
UCHWAŁY →

**W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2270) nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.**





Rzecznik  
Finansowy

www.rf.gov.pl

**03**

## **WNIOSEK O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO**

---

**Kiedy i jak składać wniosek**



# INTERWENCJE RZECZNIKA FINANSOWEGO (1)

## DLACZEGO WARTO WALCZYĆ O SWOJE RACJE?

**W ostatnich latach do Rzecznika Finansowego trafia coraz mniej wniosków o interwencję,  
MIMO że skuteczność tych interwencji powoli rośnie !**

### SKUTECZNOŚĆ INTERWENCJI

Udział spraw w ogólnej liczbie wniosków kierowanych do Rzecznika Finansowego


	2019	2020	2021	2022
→ Liczba wniosków o interwencję	12 780	10 551	9 295	8 819
→ Odsetek udanych interwencji (wnioski zasadne / sprawy zakończone)	22,4%	22,9%	22,7%	26,7%

# KIEDY WYSTĄPIĆ Z WNIOSKIEM O INTERWENCJĘ RZECZNIKA UPROSZONY SCHEMAT PRZEBIEGU INTERAKCJI Z UBEZPIECZYCIELEM



**Rzecznik Finansowy może podjąć działania w indywidualnej sprawie klienta podmiotu rynku finansowego, o ile złoży on uprzednio reklamację do tego podmiotu i jego roszczenia nie zostaną uwzględnione w części bądź w całości.**

## INTERWENCJE RZECZNIKA FINANSOWEGO JAK ZŁOŻYĆ WNIOSEK O INTERWENCJĘ?

- 
- Do interwencji Rzecznika potrzeby jest pisemny wniosek
  - Wniosek może być przesłany pocztą bądź elektronicznie (e-mail lub ePUAP)
  - Wniosek powinien być własnoręcznie podpisany (art. 78 par. 1 k.c.)
  - Wnioski przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny mieć formę skanu/zdjęcia odręcznie podpisanego wniosku lub zawierać podpis elektroniczny
  - Wnioski można składać we własnym imieniu lub pełnomocników

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

## WNIOSEK O WSPARCIE RZECZNIKA FINANSOWEGO O CZYM POWINIEN PAMIĘTAĆ RZECZNIK KONSUMENTA?

<i>Charakter działania rzecznika konsumenta</i>	<b>„POMOCNIK” „POŚREDNIK”</b>	<b>PEŁNOMOCNIK</b>
<i>Wymogi formalne podjęcia działań przez Rzecznika Finansowego</i>	Wniosek klienta do RF, podpisany przez niego <b>własnoręcznie.</b>	Wniosek klienta do RF + <b>oficjalne pełnomocnictwo</b> dla rzecznika konsumenta
<i>Skutek dla rzecznika konsumenta</i>	Przestaje zajmować się sprawą. Korespondencja jest kierowana do klienta i <b>do wiadomości</b> rzecznika konsumenta .	Działa jak typowy pełnomocnik. Ma wynikające z tego <b>prawa i</b> <b>obowiązki.</b>

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



**Pamiętajmy, że Rzecznik Finansowy działa w dwóch trybach: interwencyjnym i polubownym. Trzeba ustalić jakich działań oczekuje klient.**

# POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE A POLUBOWNE

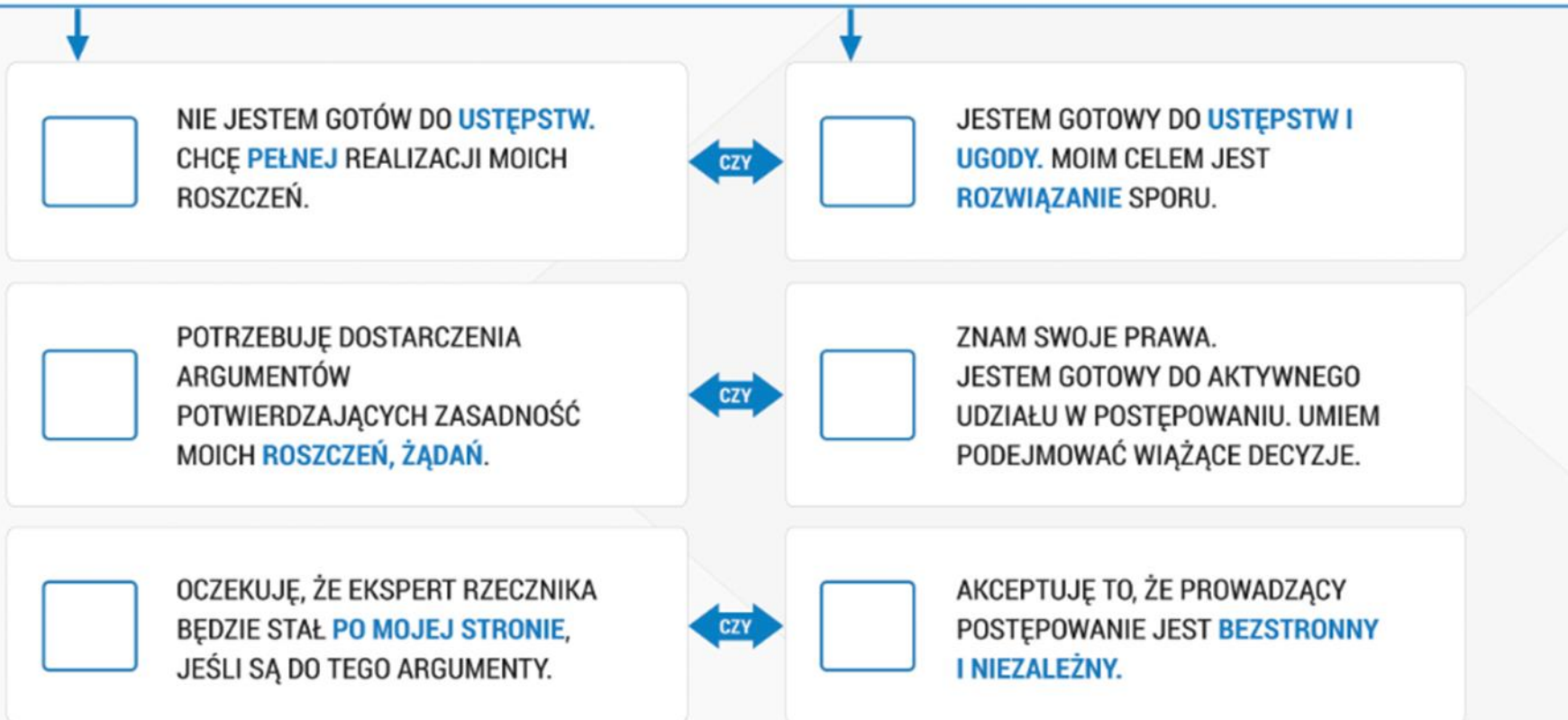
## RÓŻNICE W PROFILU KLIENTA



### POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE



### POSTĘPOWANIE POLUBOWNE



## INTERWENCJE RZECZNIKA FINANSOWEGO CO POWINIEN ZAWIERAĆ WNIOSEK O INTERWENCJĘ?



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

- ✓ **Dane kontaktowe wnioskodawcy** (imię i nazwisko, adres / e-mail telefon)
- ✓ **Nazwę zakładu ubezpieczeń / pośrednika ubezpieczeniowego** wobec, którego Rzecznik na podjęć interwencję
- ✓ **Krótki opis kwestionowanego działania ubezpieczyciela/pośrednika** (np. odmowa/zaniżenie odszkodowania/świadczenia, wezwanie do zapłaty składki, opieszałość w likwidacji szkody)
- ✓ **Uzasadnienie skargi**
- ✓ **Dokumenty poświadczające zakończenie postępowania reklamacyjnego**
- ✓ **Warto wyrazić zgodę na komunikację elektroniczną** (e-mail + nr telefon)



## DOKUMENTACJA SPORU Z UBEZPIECZYCIEM

### CO WARTO DOŁĄCZYĆ DO WNIOSKU O INTERWENCJĘ RZECZNIKA



Rzecznik  
Finansowy

www.rf.gov.pl



Do wniosku o interwencję Rzecznika Finansowego warto od razu dołączyć komplet dokumentacji dotyczącej sprawy (kopie/scany lub fotografie pism: roszczenie, decyzja ubezpieczyciela, reklamacja i odpowiedź na reklamację).

# WNIOSEK O INTERWENCJĘ RZECZNIKA FINANSOWEGO NAJCZĘSTSZE PROBLEMY



**BRAK PODPISU**

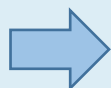


**BRAK REKLAMACJI**



**BRAK PEŁNOMOCNICTWA**

**Niekompletny wniosek powoduje wydłużenie czasu interwencji Rzecznika Finansowego**



**Pisma przesyłane do wiadomości RF (korespondencja z ubezpieczycielami, reklamacje/odwołania kierowane do ubezpieczycieli) nie są wnioskami o interwencję Rzecznika Finansowego!**

## INTERWENCJE RZECZNIKA FINANSOWEGO POWODY NIEPODJĘCIA INTERWENCJI

**W ostatnich latach do Rzecznika Finansowego trafia coraz więcej wniosków, gdzie występuje brak formalnego upoważnienia Rzecznika do podjęcia interwencji !**

### POWODY NIEPODJĘCIA INTERWENCJI

#### Udział spraw w ogólnej liczbie wniosków kierowanych do Rzecznika Finansowego

	2019	2020	2021	2022
→ Brak zakończonego postępowania reklamacyjnego	6,1%	5,1%	6,0%	11,3%
→ Wnioskodawca nie jest klientem zakładu ubezpieczeń	1,8%	2,2%	3,1%	3,7%

## WNIOSKODAWCA NIE JEST KLIENTEM PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO (1)

Rzecznik Finansowy reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego, w tym klientów zakładów ubezpieczeń, UFG i PBUK, brokerów ubezpieczeniowych, agentów i multi-agentów ubezpieczeniowych.

Zgodnie z art. 2 pkt. 1 ustawy<sup>(\*)</sup> za klienta podmiotu rynku finansowego uznaje się **osobę fizyczną** będącą:

- Ubezpieczającym,
- Ubezpieczonym,
- Uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia,
- Spadkobiercą posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia
- Dochodzącą roszczeń na podstawie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (poszkodowanym).

Rzecznik Finansowy nie może działać na rzecz: spółek prawa handlowego, fundacji, stowarzyszeń, kościołów i związków wyznaniowych, Skarbu Państwa, organów administracji publicznej i obsługujących je urzędów, jednostek samorządu terytorialnego, spółdzielni, przedsiębiorstw państwowych, zakładów opieki zdrowotnej i wszelkich innych osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej (np. wspólnoty mieszkaniowe).

(\*) Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

## WNIOSKODAWCA NIE JEST KLIENTEM PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO (2) - CESJONARIUSZ

Rzecznik Finansowy reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego, w tym klientów zakładów ubezpieczeń, UFG i PBUK, brokerów ubezpieczeniowych, agentów i multi-agentów ubezpieczeniowych.

Zgodnie z art. 2 pkt. 1 ustawy<sup>(\*)</sup> za klienta podmiotu rynku finansowego uznaje się **osobę fizyczną** będącą:

- Ubezpieczającym,
- Ubezpieczonym,
- Uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia,
- Spadkobiercą posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia
- Osobą dochodzącą roszczeń na podstawie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (poszkodowanym).

**Nabycie wierzytelności przez cesjonariusza nie oznacza, że stał się on klientem podmiotu rynku finansowego.**

Przez umowę przelewu wierzytelności obejmującej roszczenie o zapłatę świadczenia ubezpieczeniowego, cesjonariusz nie staje się ubezpieczającym (stroną umowy ubezpieczenia zawartej z ubezpieczycielem), ubezpieczonym (osobą, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia), ani uposażonym (osobą wskazaną przez ubezpieczającego jako uprawniona do otrzymania sumy ubezpieczenia w razie śmierci osoby ubezpieczonej), ani spadkobiercą posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, ani też poszkodowanym.

*(\*) Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej*



Rzecznik  
Finansowy

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

**04**

## **POLUBOWNIE CZY DO SĄDU?**

---

**Co można jeszcze zrobić po interwencji  
Rzecznika Finansowego?**



## UBEZPIECZYCIEL NIE ZMIENIŁ SWOJEGO STANOWISKA W WYNIKU INTERWENCJI RZECZNIKA FINANSOWEGO – CO DALEJ?



Rzecznik  
Finansowy

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



**Pamiętaj!** Jeśli nie jesteś pewien swoich praw i potrzebujesz argumentów na swoją korzyść, możesz je uzyskać w **postępowaniu interwencyjnym**.

Nawet jeśli instytucja finansowa nie zmieni stanowiska w wyniku postępowania interwencyjnego, otrzymasz na piśmie pomocne argumenty przemawiające na Twoją korzyść. Mając te informacje możesz zdecydować co dalej:



Jesteś nastawiony na walkę? Możesz się zdecydować na proces sądowy. Wtedy Rzecznik Finansowy może Cię wesprzeć tzw. **ISTOTNYM POGLĄDEM**.



Chcesz ugodowo zakończyć spór? Skorzystaj z poufnego **POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO** przy Rzeczniku Finansowym.

# BRAK POROZUMIENIA Z POMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO

## ISTOTNY POGLĄD - ISTOTA I ZNACZENIE



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl



**ISTOTNY POGLĄD** – jest wydawany przez Rzecznika Finansowego jako materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. Choć nie jest dla sądu wiążący, to sąd powinien w uzasadnieniu orzeczenia ustosunkować się do argumentów w nim przedstawionych.

### KIEDY RZECZNIK FINANSOWY PRZEDSTAWIA SĄDOWI ISTOTNY POGLĄD W SPRAWIE?

- Z własnej inicjatywy
- Po zgłoszeniu klienta podmiotu rynku finansowego lub jego pełnomocnika
- Na prośbę sądu

*Postawa prawna tej kompetencji: Art. 63 k.p.c. i Art. 28 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszy Edukacji Finansowej*

# 189

**wniosków o istotny pogląd w 2022 r.  
trafiło do Rzecznika Finansowego w  
sprawach ubezpieczeniowych**

**Istotne poglądy są przedstawiane nie tylko w sprawach indywidualnych, ale  
też tzw. pozwach grupowych.**

# POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE A POLUBOWNE FUNDAMENTALNE RÓŻNICE



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

## Postępowanie interwencyjne



**Główny cel**  
**– wsparcie klienta w sporze**

## Postępowanie polubowne



**Główny cel**  
**– rozwiązanie sporu, ugoda**

# POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE A POLUBOWNE

## GŁÓWNE RÓŻNICE W PROCEDURACH



Rzecznik  
Finansowy

www.rf.gov.pl

### Postępowanie interwencyjne

W postępowaniu wyjaśniającym eksperci Rzecznika proszą o przedstawienie **wyjaśnień** przez instytucję finansową. Mogą też żądać od niej dokumentów. Po analizie **przedstawiają argumenty** przemawiające na korzyść klienta.

Celem postępowania jest **zmiana stanowiska** przez instytucję finansową pod wpływem przedstawionych argumentów prawnych.

Jeśli są do tego podstawy prawne Rzecznik **popiera roszczenia klienta** wobec instytucji finansowej.

### Postępowanie polubowne

Możliwość połączenia najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania – zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji) i/lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja). Jest prowadzone tylko w oparciu o dokumenty dostarczone **dobrowolnie** przez strony.

Celem postępowania jest **ugoda**, więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa.

**Bezstronność i niezależność** osób prowadzących postępowanie – nie reprezentują żadnej ze stron.



Rzecznik  
Finansowy

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

**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**



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



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



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