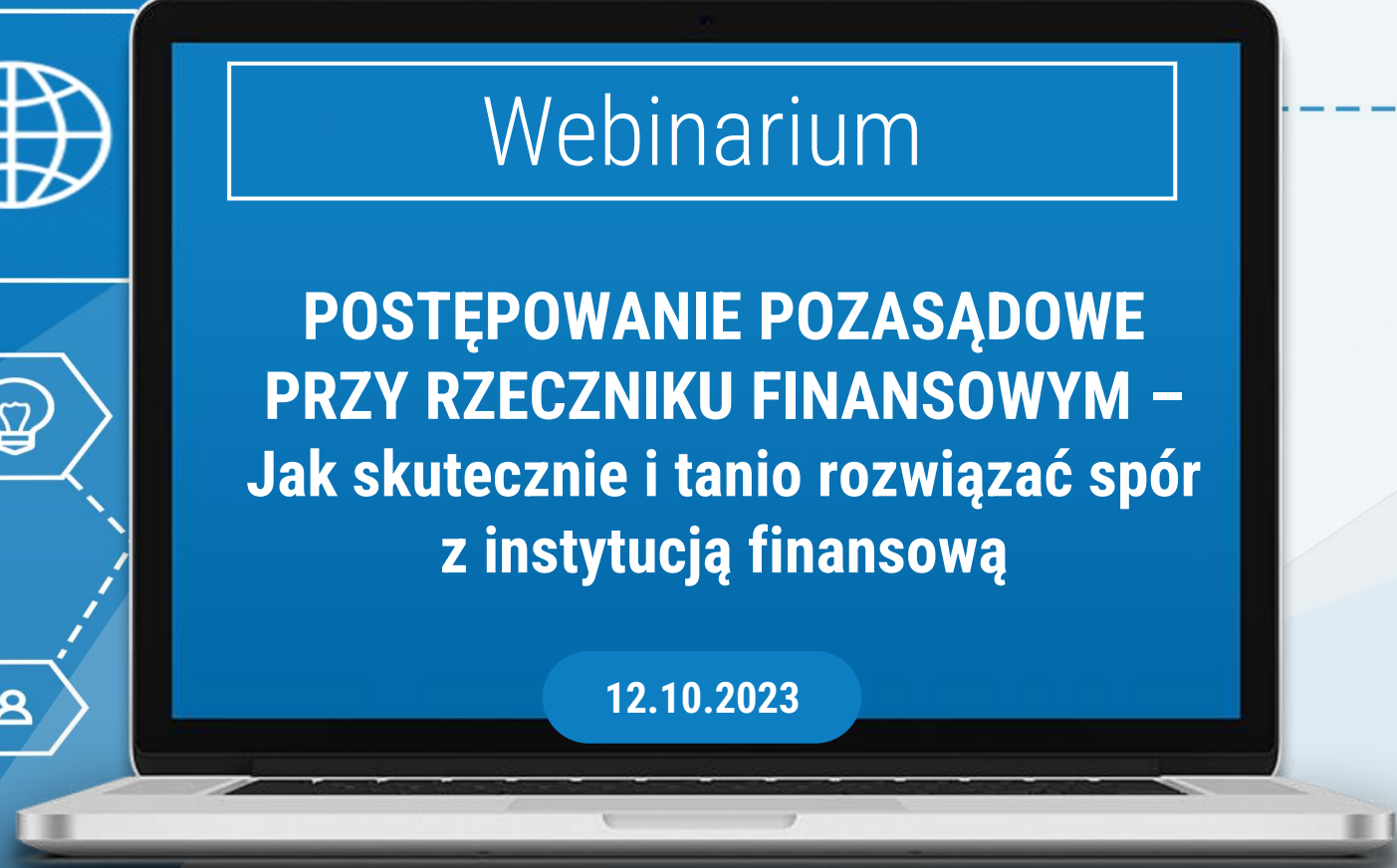
Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl



Webinarium

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM – Jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową

12.10.2023

ORGANIZATOR WEBINARIUM

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

PAWEŁ ROKOSZ

Departament pozasądowego rozwiązywania sporów w Biurze Rzecznika Finansowego

O CZYM BĘDZIE TO SPOTKANIE?

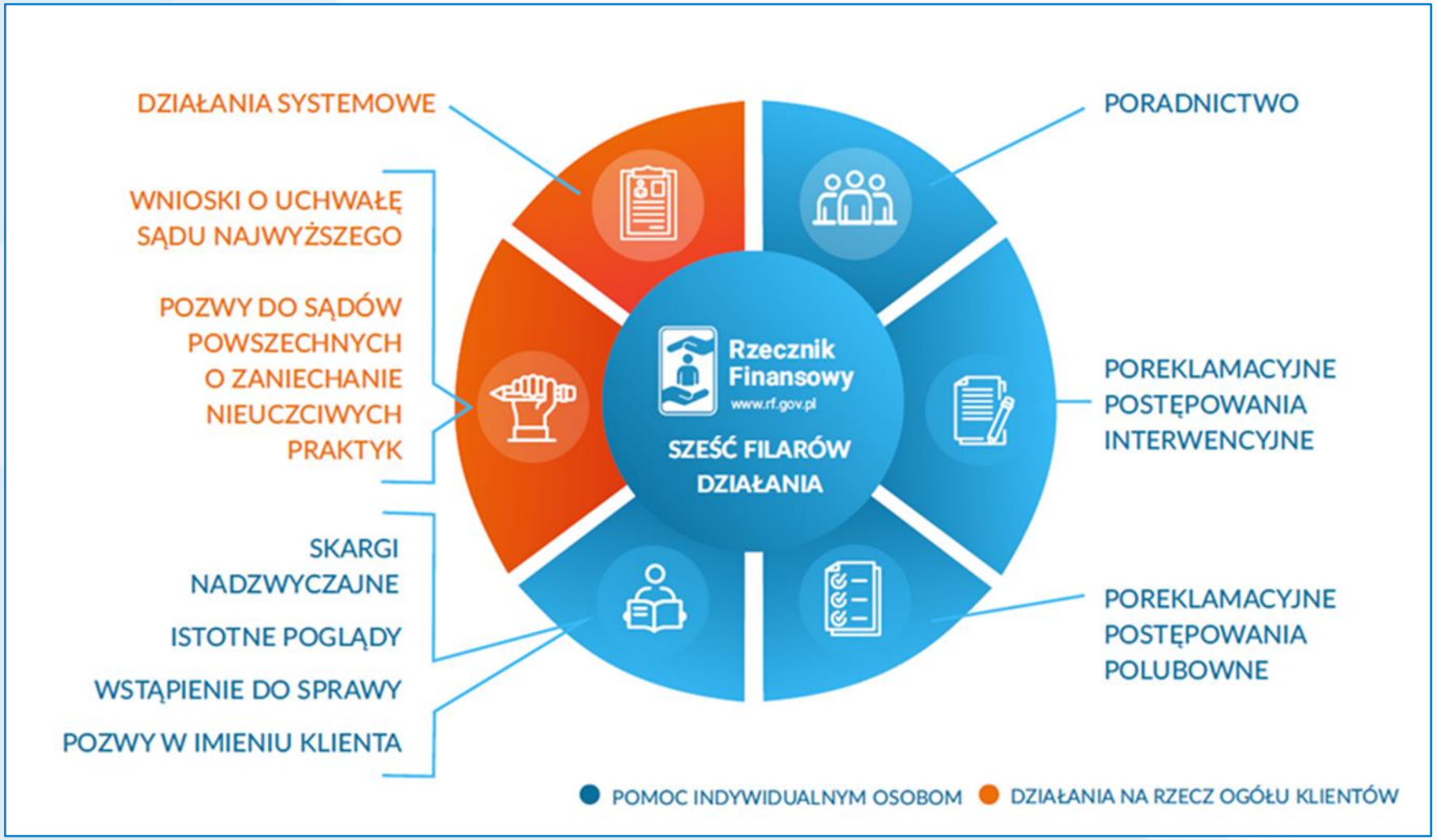
Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

- JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?
- REKLAMACJA JAKO PIERWSZY KROK DO SKORZYSTANIA Z POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO
- PODSTAWY PRAWNE POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM
- POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE – NAJWAŻNIEJSZE CECHY
- POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE – PRZEBIEG POSTĘPOWANIA
- DANE STATYSTYCZNE
- PRAKTYCZNE ZALETY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- CO JESZCZE MOŻEMY ZROBIĆ ……DYSKUSJA

➢ PYTANIA I ODPOWIEDZI

RZECZNIK FINANSOWY
METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Zanim złożymy wniosek do rzecznika finansowego

REKLAMACJA

PIERWSZY KROK DO SKORZYSTANIA Z POMOCY RZECZNIKA FINANSOWEGO

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

REKLAMACJA TO:

WYSTĄPIENIE SKIEROWANE DO PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO PRZEZ JEGO KLIENTA, W KTÓRYM KLIENT ZGŁASZA ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO

REKLAMACJA
ISTOTNE INFORMACJE (1/2)

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

- **reklamacja może dotyczyć czynności/usług świadczonych danemu Klientowi przez podmiot rynku finansowego** (bank, zakład ubezpieczeń itp.). Czynności te mogą wynikać z umowy zawartej z Klientem (np. umowa ubezpieczenia, umowa rachunku bankowego) lub innych zobowiązań prawnych podmiotu rynku finansowego (np. odszkodowanie z ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, gdy zostaniesz poszkodowany w wypadku samochodowym),

- reklamacja obejmuje **zastrzeżenia** dotyczące sposobu działania (lub jego braku) podmiotu rynku finansowego w sprawie Klienta. Zastrzeżenie stanowi niezbędne minimum, aby Twoje wystąpienie mogło zostać uznane za reklamację,

- **zastrzeżenie** zawarte w reklamacji może dotyczyć terminowości działania podmiotu rynku finansowego, bezpieczeństwa świadczonych usług, wysokości przyznawanych świadczeń, zapewnienia klientowi możliwości korzystania z jego praw,

REKLAMACJA
ISTOTNE INFORMACJE (2/2)

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

- nie ma wymogów co do formy w jakiej ma być sporządzona reklamacja [*z wyjątkiem sposobu złożenia reklamacji*] – **istotna jest jej treść. Pamiętaj aby w reklamacji określić swoje oczekiwanie co do zachowania instytucji finansowej (np. określ kwotę pieniężną jakiej oczekujesz od instytucji finansowej lub jakiego zachowania się od niej domagasz),**

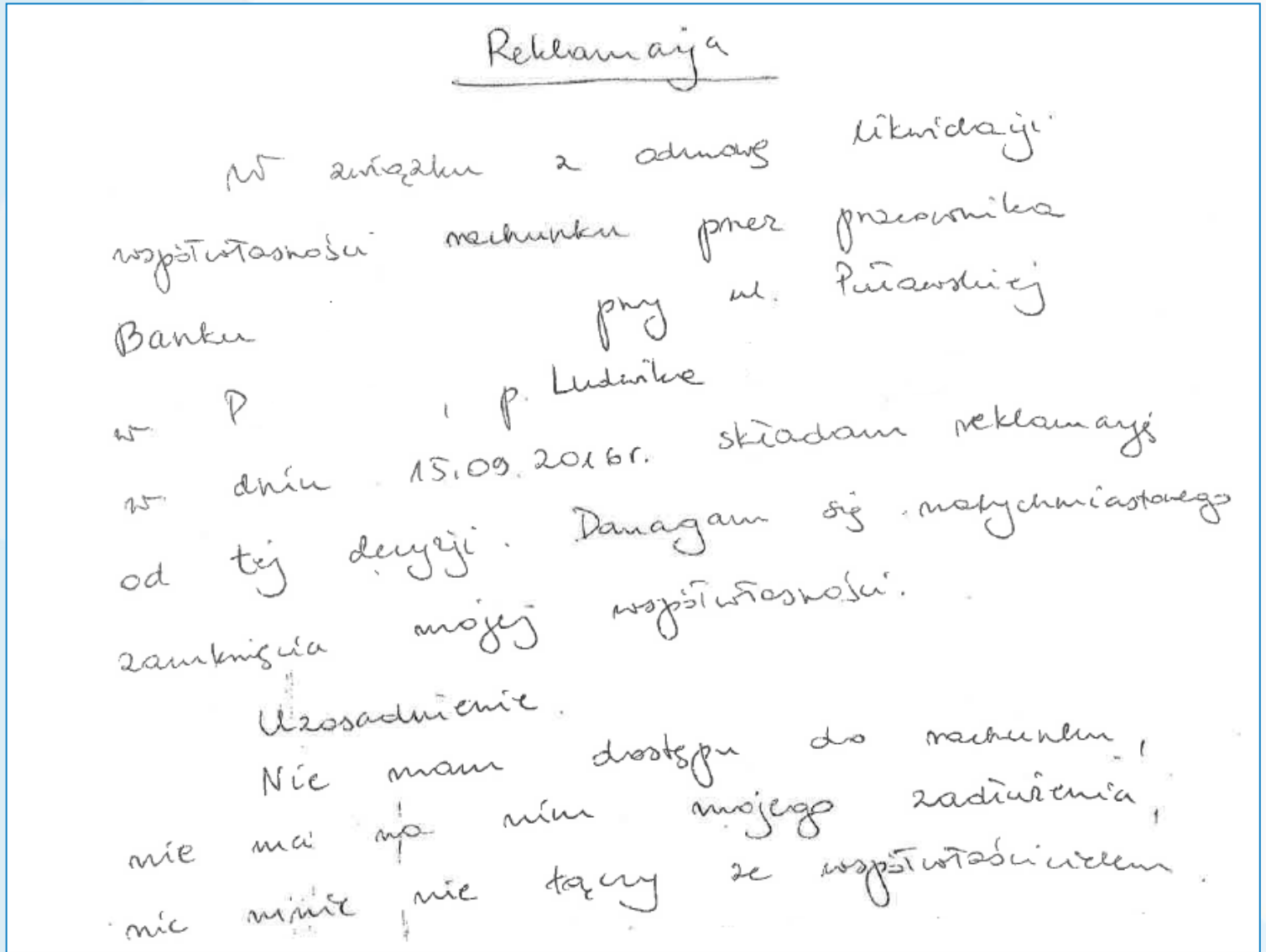
- co do zasady instytucja finansowa ma obowiązek udzielić odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie **30 dni od daty jej otrzymania** (lub 60 dni w wyjątkowo skomplikowanej sprawie),

- jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych (np. transakcji przy użyciu karty płatniczej) instytucja finansowa ma co do zasady **15 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi** na reklamacje (w szczególnie skomplikowanej sprawie 35 dni roboczych).

REKLAMACJA

NIE OBAWIAJ SIĘ! REKLAMACJA NIE MUSI BYĆ „FACHOWA”

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



Reklamacja

W związku z odmową likwidacji współwłasności rachunku przez pracownika Banku przy ul. Puławskiej w P, p. Ludwika w dniu 15.09.2016r. składam reklamację od tej decyzji. Domagam się natychmiastowego zamknięcia mojej współwłasności.

Uzasadnienie.

Nie mam dostępu do rachunku, nie ma na nim mojego zadłużenia, nic mnie nie łączy ze współwłaścicielem.

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

W trakcie podpisywania umowy panował chaos, zamęt, umowę z bankiem podpisywaliśmy szybko, w międzyczasie otrzymywałem kolejne dokumenty do podpisywania. Ja oczywiście bazowałem na zaufaniu, uczciwości i profesjonalizmie doradcy.

W dniu 5.10.2016 r., jak każdego miesiąca, poszłam do pobrać swoją emeryturę, ale Pani zamiast mnie obsłużyć, zaczęła bez mojej zgody obliczać moje zdolności kredytowe. W międzyczasie podsunęła mi jakieś 2 pisma, żebym je podpisała bez przeczytania. Ja je podpisałam, a pani natychmiast mi je zabrała i odłożyła na bok.

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

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

- ustnie – telefonicznie lub w placówce (pracownik instytucji finansowej ma obowiązek sporządzić protokół)
- na piśmie - bezpośrednio w placówce lub przesyłając reklamację pocztą *(najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, wówczas mamy pewność, że reklamacja wpłynęła do odbiorcy)* bądź też na adres do doręczeń elektronicznych.
- elektronicznie - mailowo lub poprzez formularz na stronie internetowej podmiotu rynku finansowego *(tylko w sytuacji, gdy dany podmiot umożliwia taki sposób składania reklamacji)*.

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

PODSTAWY PRAWNE

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Postępowanie pozasądowe – podstawy prawne

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. 2023 poz. 1809)
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 roku w sprawie pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2017 poz. 313)
- Ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 poz. 1823)
- 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 ODR)

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Czego przykładowo mogą dotyczyć spory powstałe pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego?

- OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, AC, Ubezpieczenia mienia, Ubezpieczenia na życie,
- Umowy kredytu, kredytu konsumenckiego, Umowy rachunku bankowego, karty płatniczej, usług bankowości elektronicznej,
- Np. relacji pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego związanych z inwestowaniem w instrumenty finansowe: obligacje, certyfikaty inwestycyjne, nabywanie jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych,
- Innych relacji pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego

Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2022, poz. 2277), Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz.2283), Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 2324); Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 1500); Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360) Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 246)

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM
NAJWAŻNIEJSZE CECHY (1/2)

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).***

- Możliwość odmowy przeprowadzenia postępowania w przypadkach określonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym.

- Udział podmiotu rynku finansowego jest **obowiązkowy (art. 37 ustawy o RF).**

- Wszczęcie postępowania **przerywa bieg przedawnienia roszczenia** będącego przedmiotem sporu konsumenckiego. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.

- Osobiste stawiennictwo jako wyjątek – zasadą postępowanie „dokumentowe” oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

- Celem postępowania jest zawarcie ugody (porozumienia).

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

NAJWAŻNIEJSZE CECHY (2/2)

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

- Poufność, odformalizowanie i elastyczność oraz aktywność stron biorących udział w postępowaniu.
- Szczególne wymagania co do osób prowadzących postępowanie.
- 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 płatne 50 zł.
- Protokół z postępowania stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 k.p.c.

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM
NOWELIZACJA USTAWY – ZMIANY – OPINIA NA WNIOSEK

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

„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

„ART. 32 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez Podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej:

Ust.1 b *„Na podmiot rynku finansowego, który narusza art. 37, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł”*

[„ART. 37 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez Podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej:

Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy]

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Złożenie wniosku

- wniosek o przeprowadzenie postępowania musi zawierać co najmniej: oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania (zbliżenie stron, przedstawienie propozycji lub oba rodzaje), podpis
- w przypadku stwierdzenia braków formalnych wezwanie do ich uzupełnienia w terminie **14 dni** pod rygorem pozostawienia wniosku **bez rozpoznania**
- **odmowa** wszczęcia: przedmiot sporu nie objęty właściwością RF, brak reklamacji, uciążliwość dla instytucji finansowej, sprawa została już rozpatrzona przez RF, sąd polubowny, inny właściwy podmiot lub sąd
- 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

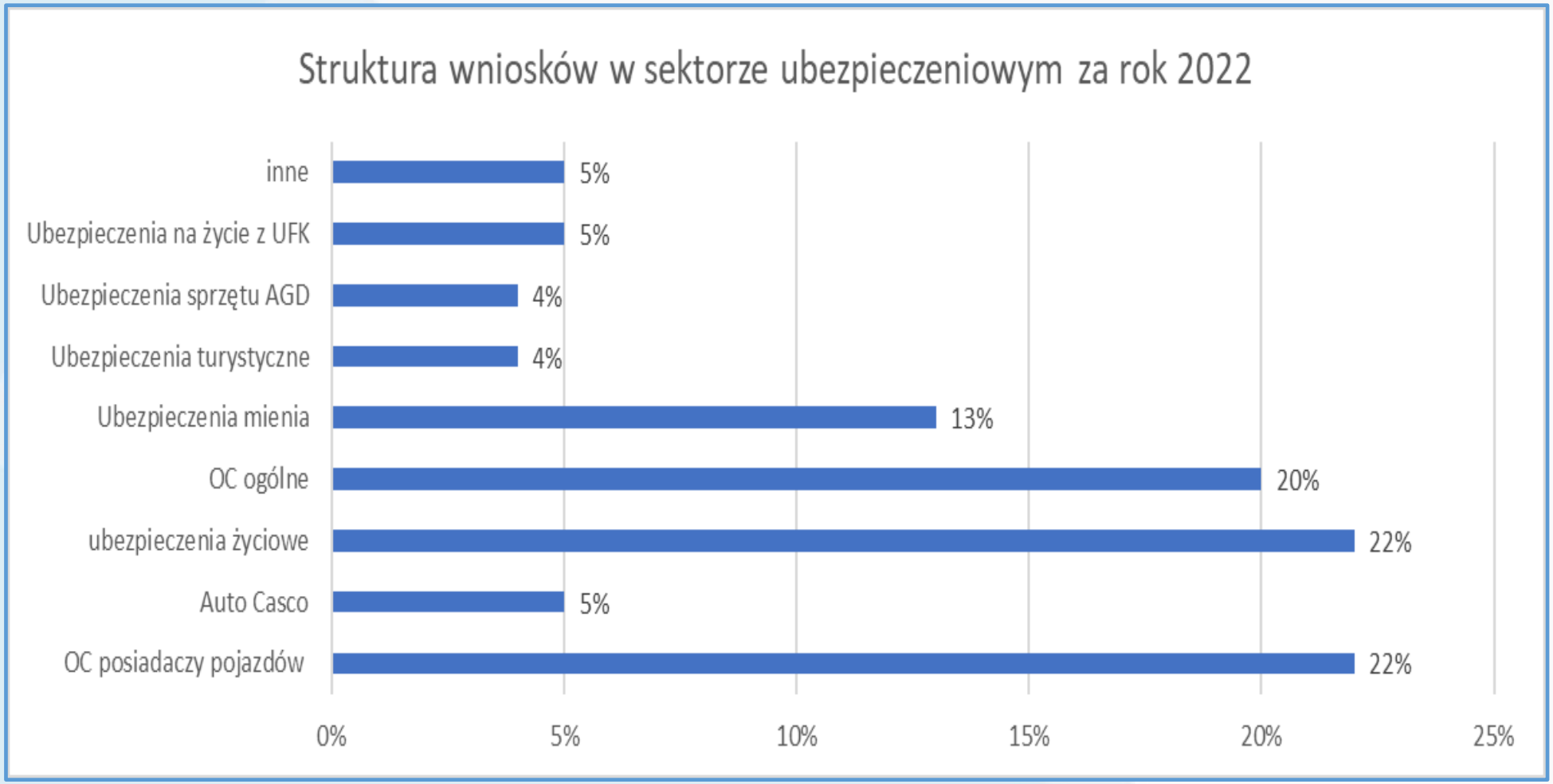
Zakończenie postępowania

- **ugoda / porozumienie –** protokół potwierdzający przebieg postępowania stanowiący dokument urzędowy
- **brak ugody / porozumienia –** protokół, opinia na wniosek
- **Inne przyczyny**

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

PROBLEMATYKA WNIOSKÓW SEKTORZE UBEZPIECZENIOWE ZA ROK 2022

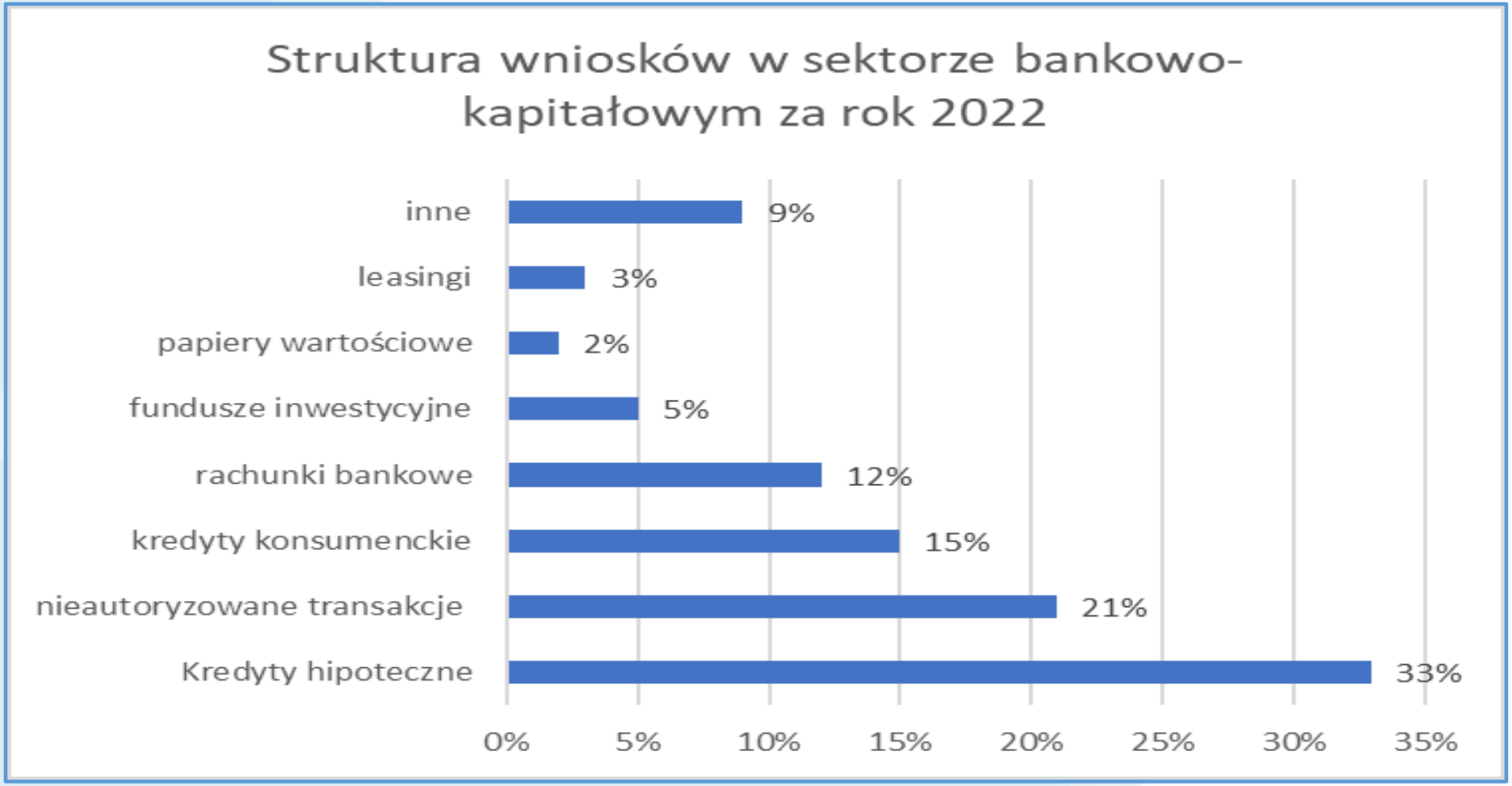
Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

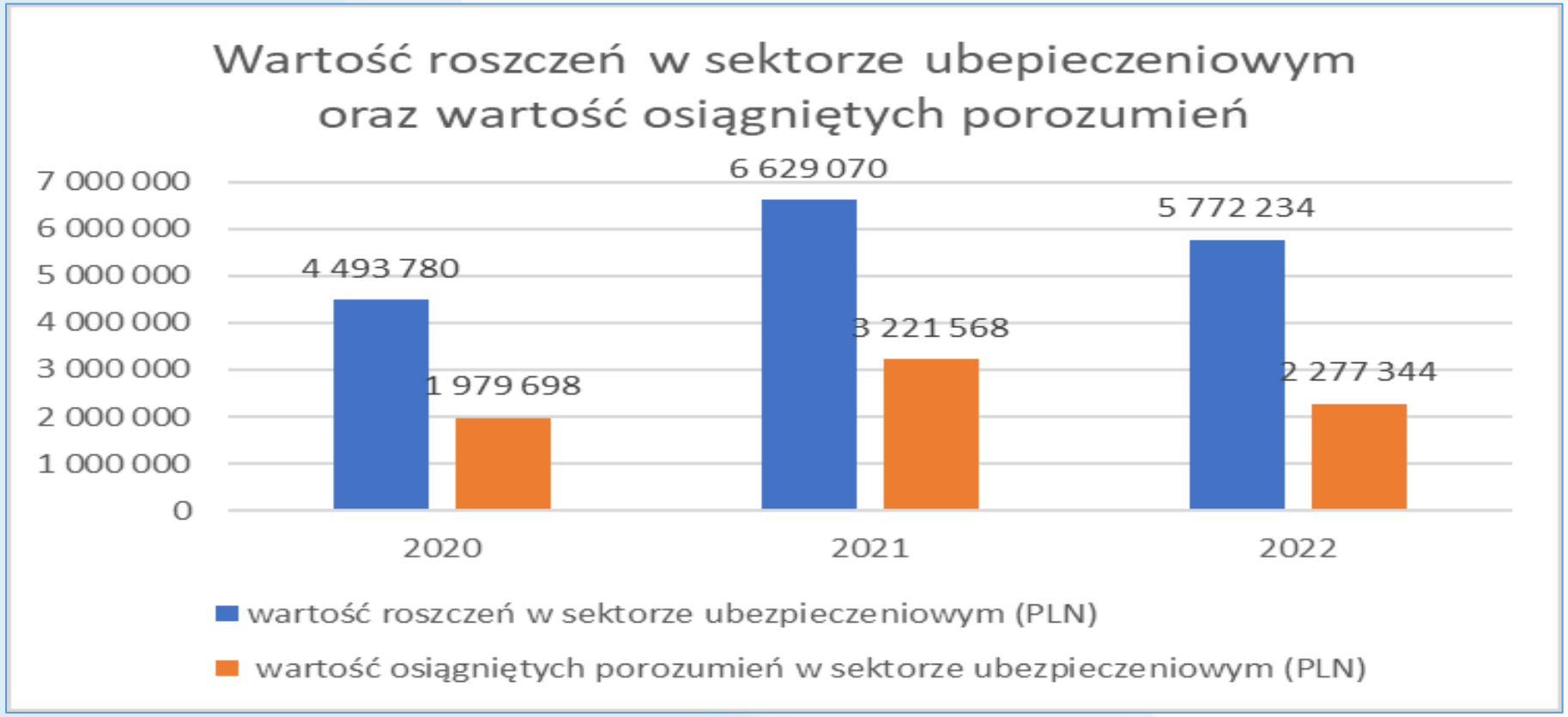
PROBLEMATYKA WNIOSKÓW SEKTOR BANKOWO–KAPITAŁOWY ZA ROK 2022

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

STATYSTYKI SEKTOR UBEZPIECZENIOWY*

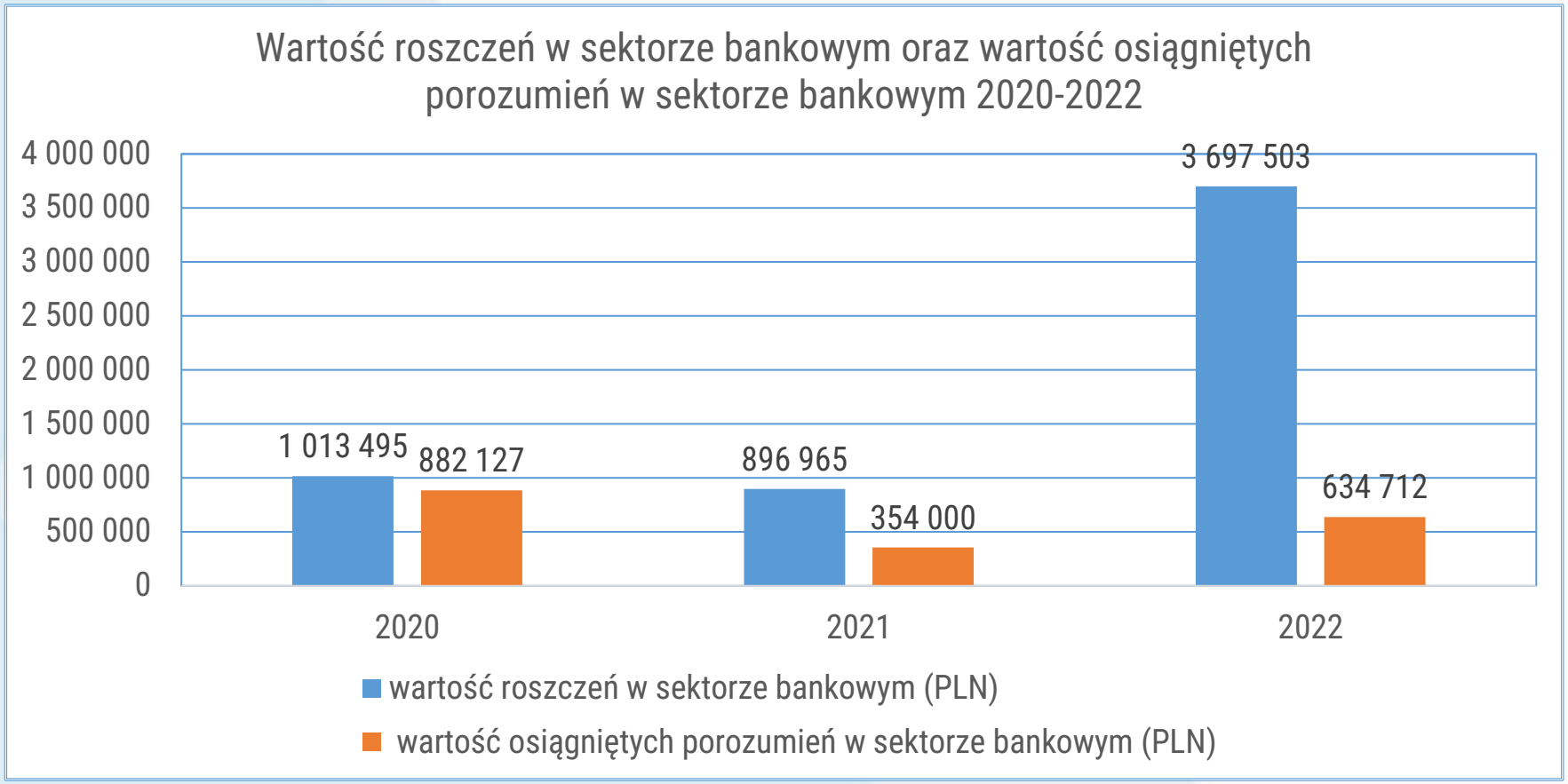


* Sprawozdania z realizacji zadania Rzecznika Finansowego polegającego na prowadzeniu pozasądowych sporów miedzy klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami w latach 2020-2022

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

STATYSTYKI SEKTOR BANKOWY LATA 2020-2022*

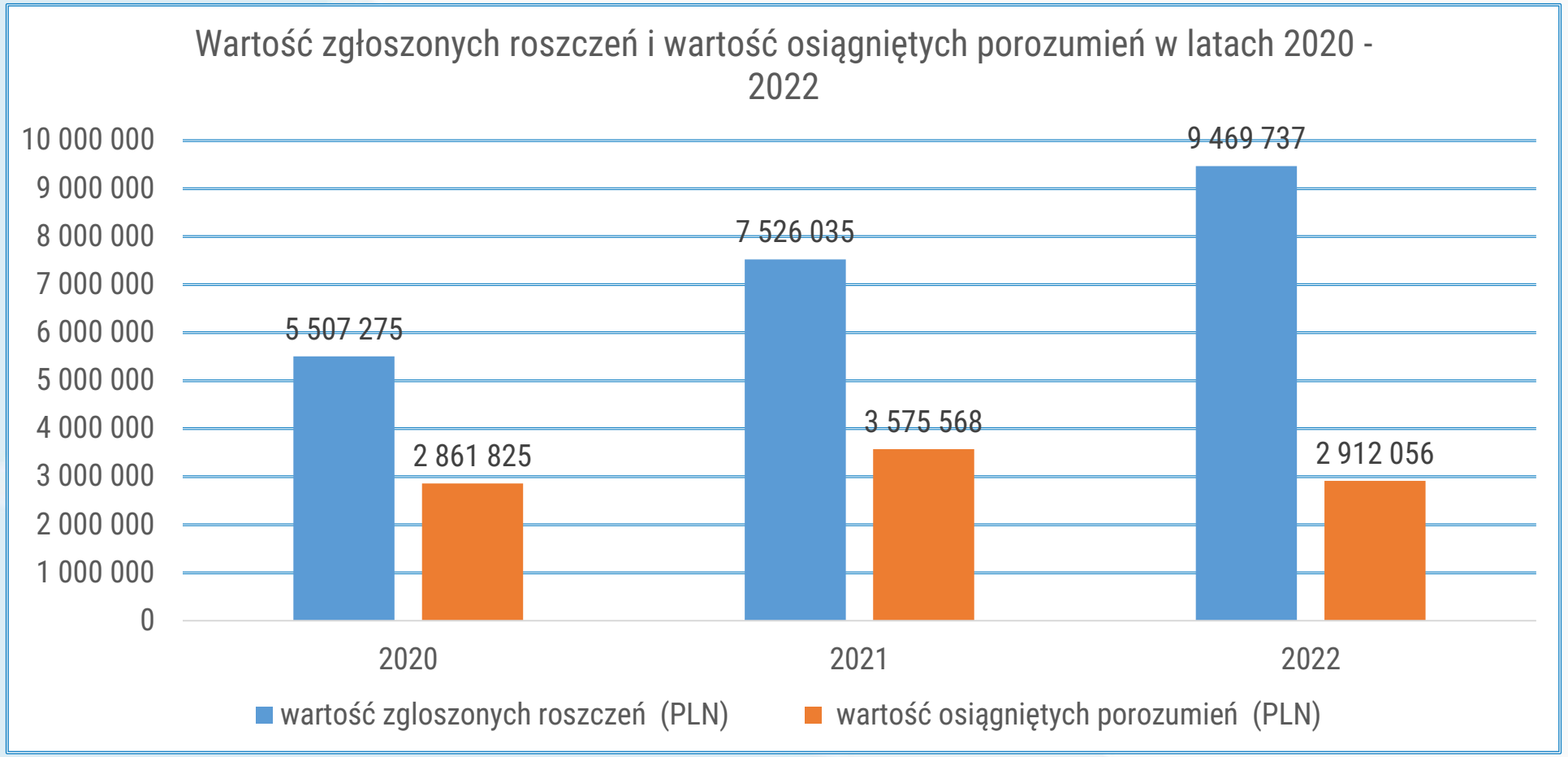
Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



* Sprawozdania z realizacji zadania Rzecznika Finansowego polegającego na prowadzeniu pozasądowych sporów miedzy klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami w latach 2020-2022

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

STATYSTYKI SEKTOR UBEZPIECZENIOWY BANKOWY LATA 2020-2022*

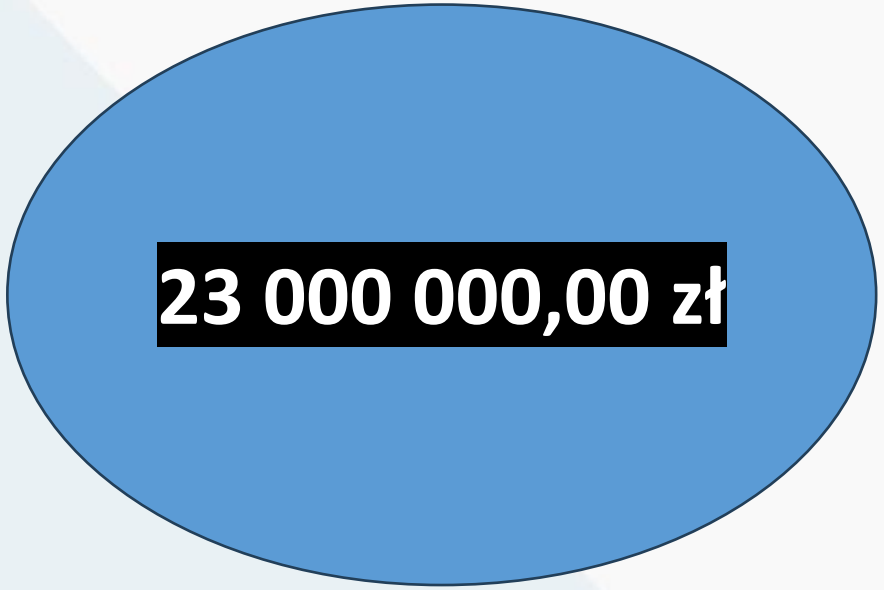


* Sprawozdania z realizacji zadania Rzecznika Finansowego polegającego na prowadzeniu pozasądowych sporów miedzy klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami w latach 2020-2022

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

KWOTA ZAWARTYCH POROZUMIEŃ LATA 2016-2023*

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl



* Sprawozdania z realizacji zadania Rzecznika Finansowego polegającego na prowadzeniu pozasądowych sporów miedzy klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami w latach 2016-2023

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

PRAKTYCZNE ZALETY

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

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

- ✓ Znalezienie rozsądnego sposobu rozwiązania sporu.
- ✓ Wskazanie ryzyk związanych 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

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

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Zalety dla Podmiotu rynku finansowego

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

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

PRAKTYCZNE ZALETY – KOSZTY - PRZYKŁAD

Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

ŚREDNI KOSZT SPRAWY SĄDOWEJ

VS

KOSZT POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

Opłata sądowa 5%	750,00 zł
Koszt opini biegłego	800-1500,00 zł
opłata skarbowa	17 zł
Koszt pełnomocnika	2 400,00 zł
Koszt pełnomocnika w przypadku przegranej	2 400,00 zł
Potencjalne koszty razem	**7 067,00 zł**

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

ZNACZENIE I KOSZTY BIEGŁEGO W PROCESIE SĄDOWYM

Na koszty postępowania zasadniczy wpływ miało również przeprowadzenie dowodów z opinii biegłych. W zdecydowanej większości badanych spraw (ok. 80%) zaangażowano co najmniej jednego biegłego, przy czym w 3 sprawach było to aż 5 biegłych. [...]

[...] Przeciętnie wynagrodzenie biegłych w jednej sprawie wyniosło ok. 1275 zł, a mediana ok. 1107 zł. Najniższe wynagrodzenie to 252 zł, a najwyższe 9340 zł. [...]

[...] Prowadzi to do wniosku, że konieczność przeprowadzenia dowodu z opinii biegłego jest uznawana za regułę w badanych postępowaniach. Jak się wydaje, konieczności tej trudno jest uniknąć. [...]

Źródło: Analiza Instytutu Wymiaru Sprawiedliwości „Szkoda w mieniu wynikająca z wypadków komunikacyjnych"

http://www.iws.org.pl/pliki/files/IWS_Krajewski%20M._Szkoda%20na%20mieniu%20wynikaj%C4%85ca%20z%20wypadk%C3%B3w%20komunikacyjnych.pdf

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

Infolinia

CZYNNA W GODZ. 9 – 16

DYŻUR TELEFONICZNY EKSPERTÓW Z ZAKRESU POSTĘPOWAŃ POLUBOWNYCH PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

Tel. **22 333 73 31**

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