



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

Interwencja czy polubowne – które
postępowanie Rzecznika Finansowego
wybrać i kiedy?

13.09.2021

**ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJĄ

ANNA DĄBROWSKA

**PRAWNICZKA, GŁÓWNA SPECJALISTKA
W WYDZIALE UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNYM**

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

PAWEŁ ROKOSZ

**PRAWNIK, STAŁY MEDIATOR WPISANY NA LISTĘ
SĄDU OKRĘGOWEGO W WARSZAWIE I RZESZOWIE,
GŁÓWNY SPECJALISTA W WYDZIALE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



PODMIOTY, WOBEC KTÓRYCH RF MOŻE PODJĄĆ DZIAŁANIA

RZECZNIK FINANSOWY MOŻE WSPIERAĆ KLIENTÓW NIEMAL 2800 PODMIOTÓW



● DANE NA KONIEC 2020R.



Rzecznik
Finansowy

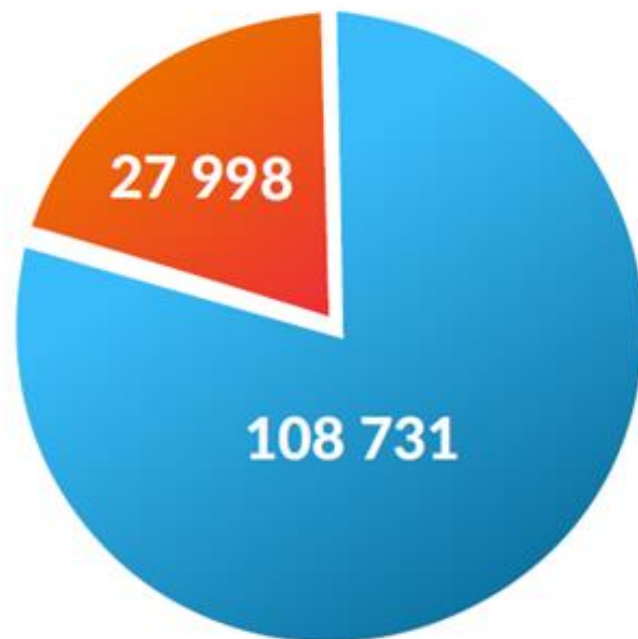
www.rf.gov.pl

REKLAMACJA

**Pierwszy krok do uzyskania wsparcia
Rzecznika Finansowego**

PORADNICTWO PIERWSZA POMOC W RAZIE PROBLEMÓW

Prawie **137 tys.** porad telefonicznych oraz e-mailowych (w latach 2016 - 2020)



- PORADY TELEFONICZNE
- PORADY E-MAILOWE

Porady to często pierwszy kontakt z Rzecznikiem Finansowym. Jego eksperci odpowiadają jakie są uprawnienia klienta, co warto napisać w reklamacji i zachęcają do walki o swoje prawa.

Eksperti Rzecznika Finansowego nie pomagają przy pisaniu reklamacji.

REKLAMACJA DEFINICJA



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 ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- ✓ TERMIN
- ✓ FORMA I SPOSÓB
- ✓ TREŚĆ

REKLAMACJA

TREŚĆ ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ



- ❑ **uzasadnienie faktyczne i prawne**, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- ❑ **wyczerpująca informacja na temat stanowiska** podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- ❑ imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- ❑ określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi
- ❑ **pouczenie**



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

Kiedy je wybrać?

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

KIEDY POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE BĘDZIE DOBRYM WYBOREM?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

niewpóźnienie postępowania reklamacyjnego;

brak odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie;

potrzeba uzyskania wsparcia w sporze z podmiotem
rynku finansowego;

wątpliwości co do swojej sytuacji prawnej;

wątpliwości dotyczące interpretacji przepisów.



Wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego przez Rzecznika Finansowego nie przerywa biegu przedawnienia dochodzonego roszczenia.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

PODSTAWY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

USTAWA Z DNIA 5 SIERPANIA 2015 R. O ROZPATRYWANIU REKLAMACJI PRZEZ PODMIOTY RYNKU FINANSOWEGO I O RZECZNIKU FINANSOWYM (DZ. U. Z 2019 R. POZ. 2279)

ART. 17 UST. 1 PKT 1 I 2

ART. 24

ART. 25

ART. 27

ART.31

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE PODJĘCIE CZYNNOŚCI



- z urzędu

- na wniosek:
 - klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w rozdziale 2;
 - właściwego organu nadzoru, kontroli lub innego organu władzy publicznej;
 - organizacji konsumenckich - w zakresie dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

PODJĘCIE CZYNNOŚCI – MOŻLIWE DZIAŁANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

podjęcie czynności;

wskazanie praw i środki działania;

przekazanie sprawy według właściwości;

wskazanie wnioskodawcy możliwości przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego;

niepodjęcie czynności, ale z wyjaśnieniem powodów.

Rzecznik, podejmując czynność, bada, czy skutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

UPRAWNIENIA RZECZNIKA



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

WYSTĄPIENIE O UDZIELENIE INFORMACJI LUB WYJAŚNIEŃ, UDOSTĘPNIENIE AKT ORAZ DOKUMENTÓW, W SZCZEGÓLNOŚCI:

w sprawach indywidualnych,

w sprawach postanowień wzorców umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,

w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,

na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego.



Wystąpienie o udzielenie informacji lub wyjaśnień w sprawach indywidualnych może nastąpić wyłącznie za zgodą klienta, którego sprawa dotyczy.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

ODPOWIEDŹ PODMIOTU RUNKU FINANSOWEGO

Udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów





Podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

Sprawy związane ze zmianą warunków lub terminów spłaty kredytu lub pożyczki udzielonej przedsiębiorcy związane z czasem epidemii – 14 dni

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE PO ZBADANIU SPRAWY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

-  Informacja o braku stwierdzenia naruszenia praw lub interesów KLIENTA;
-  Wystąpienie do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
-  Wystąpienie o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.
-  Wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego przez Rzecznika Finansowego nie przerywa biegu przedawnienia dochodzonego roszczenia.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Pismo kończące postępowanie interwencyjne:



- ✓ dokument podsumowujący ustalenia z postępowania, oparty o materiały i wyjaśnienia uzyskane w jego trakcie;
- ✓ zawiera argumentację prawną;
- ✓ zawiera wskazówki dotyczące możliwości dalszego postępowania;
- ✓ klient uzyskuje orientację na temat pozycji w sporze i może podjąć decyzję do zrobić dalej.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PODSTAWY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- 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)



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***).
- ❑ **Brak możliwości skierowania przez sąd** do postępowania ADR.
- ❑ 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 (**art. 35 b ust. 2 ustawy o RF oraz § 2 Rozporządzenia**).
- ❑ 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 O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



- ✓ 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 POZASĄDOWE ZASADA BEZSTRONNOŚCI I NIEZALEŻNOŚCI



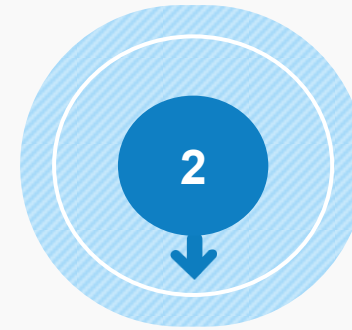
Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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)



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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.



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
- **Inne przyczyny**



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?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Ustalenie stanu faktycznego sprawy

Ocenę prawną ustalonego stanu
faktycznego

Wskazuje na przepisy oraz orzecznictwo
znajdujące zastosowanie w sprawie

Wskazuje ryzyka procesowe dla stron



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 PRAKTYCZNE ZALETY (1/2)



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.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRAKTYCZNE ZALETY (2/2)



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



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

INTERWENCJA CZY POLUBOWNE?

**Które postępowanie Rzecznika
Finansowego wybrać i kiedy?**

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)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

GŁÓWNY CEL: WSPARCIE KLIENTA W SPORZE

**EKSPERCI RZECZNIKA PROSZĄ O PRZEDSTAWIENIE
WYJAŚNIENI 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)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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



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



 POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE		 POSTĘPOWANIE POLUBOWNE
	<p>Zasady postępowania podmiotu rynku finansowego są jasne, orzecznictwo sądowe jest ugruntowane, ale podmiot rynku finansowego je ignoruje.</p>	
	<p>Spór dotyczy sprawy w której istnieją rozbieżności w interpretacji zasad postępowania podmiotu rynku finansowego.</p>	

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

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy