



Rzecznik
Finansowy

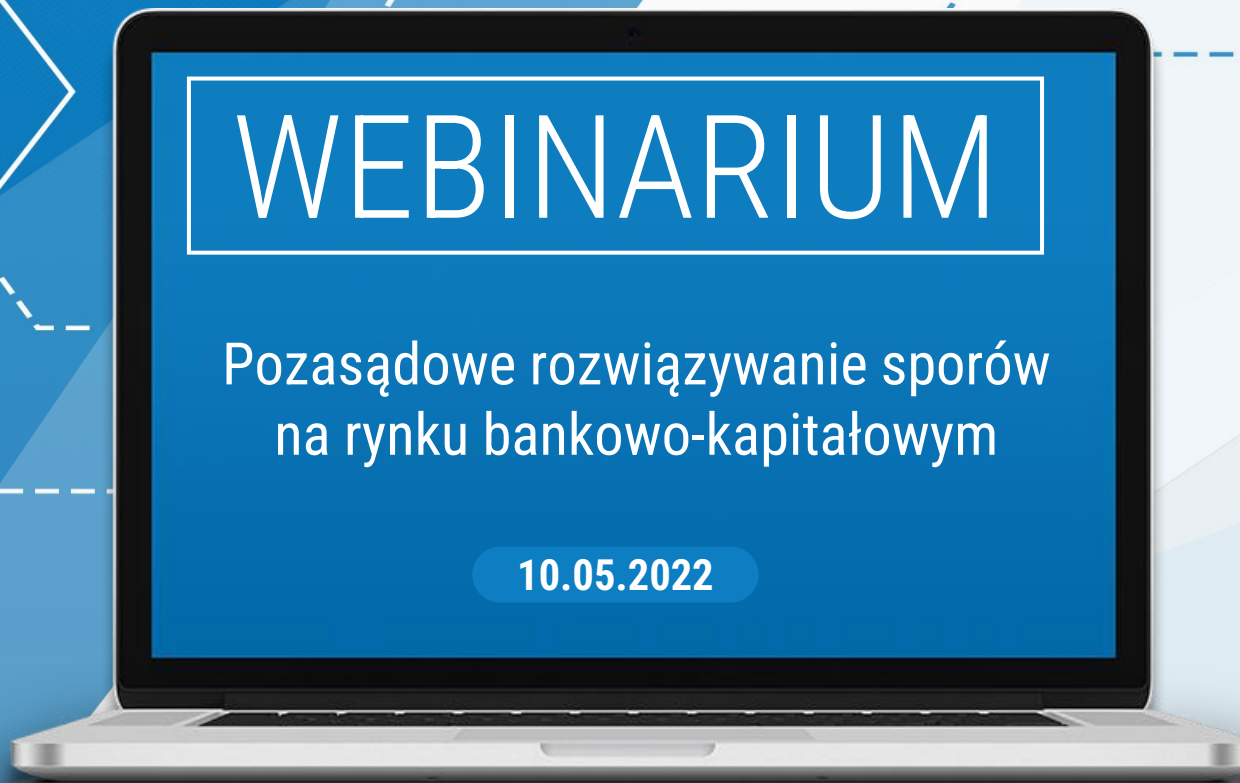
www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

Pozasądowe rozwiązywanie sporów
na rynku bankowo-kapitałowym

10.05.2022



**ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJĄ

DOROTA STOLARSKA-JAROTA

RADCA PRAWNY, MEDIATOR,
GŁÓWNY SPECJALISTA W WYDZIALE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA
SPORÓW

PAWEŁ WIELGOLAWSKI

PRAWNIK, MEDIATOR,
STARSZY SPECJALISTA W WYDZIALE
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA
SPORÓW

TEMATYKA WEBINARIUM

- ❑ POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM – PODSTAWY PRAWNE
- ❑ STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- ❑ SPORY NA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWYM – CZYLI JAKIE?
- ❑ NAJWAŻNIEJSZE CECHY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- ❑ ZASADY POSTĘPOWANIA
- ❑ OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA POZASĄDOWE
- ❑ PRZEBIEG POSTĘPOWANIA
- ❑ ZALETY POSTĘPOWANIA
- ❑ POSTĘPOWANIE W LICZBACH



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01

RZECZNIK FINANSOWY

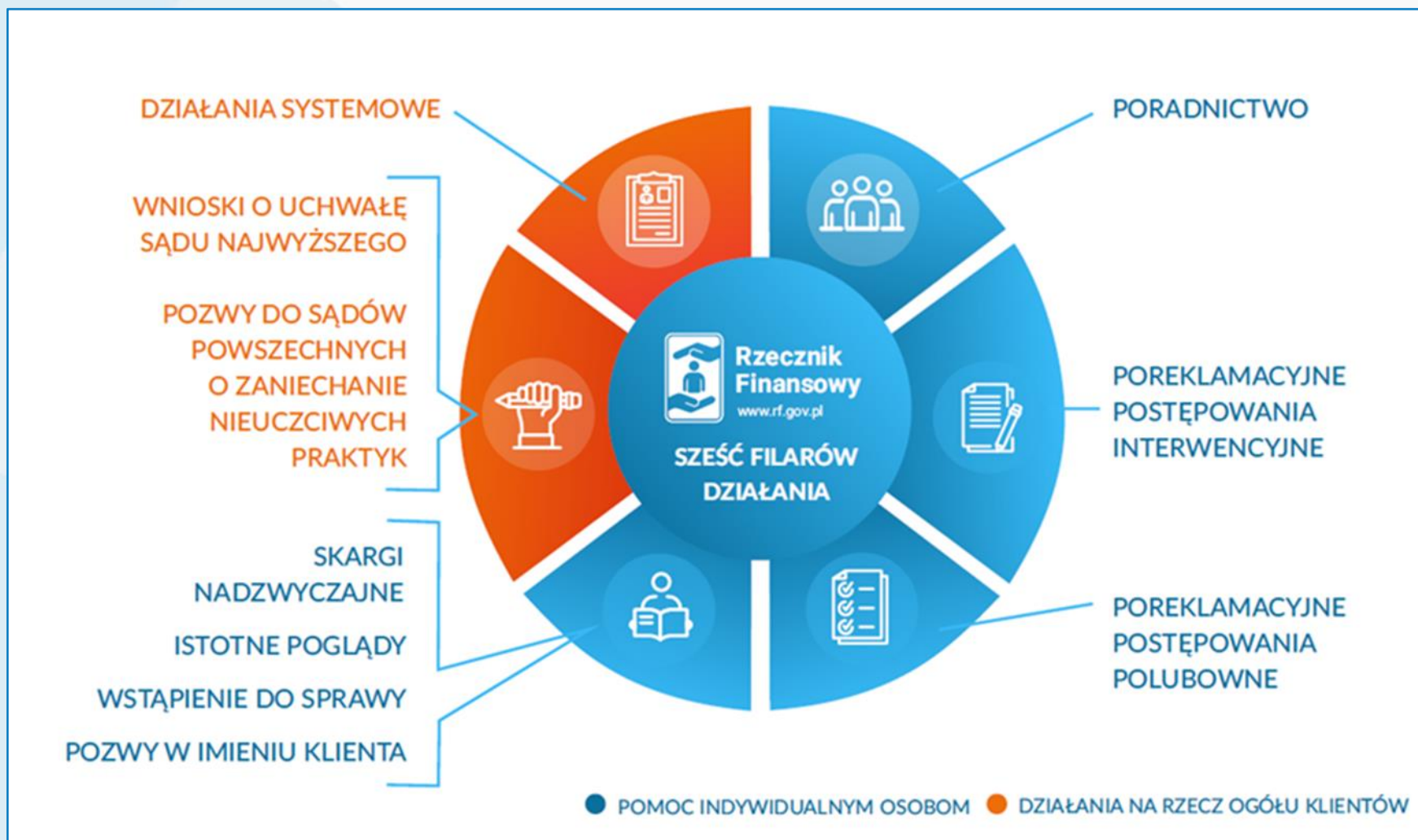


RZECZNIK FINANSOWY

METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

02

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

Podstawy prawne



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PODSTAWY PRAWNE

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 187.) (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 POZASĄDOWE PODSTAWY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

„Spór między **klientem a podmiotem rynku finansowego** może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanym dalej "postępowaniem".

[Art. 35 ustawy o Rzeczniku Finansowym]



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

03

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

Strony postępowania



STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO KLIENT



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Został zdefiniowany w treści Ustawy o Rzeczniku Finansowym
- Klientem jest w szczególności:
 - ✓ będący osobą fizyczną klient banku
 - ✓ będący osobą fizyczną klient firmy inwestycyjnej
 - ✓ będący osobą fizyczną klient instytucji pożyczkowej
 - ✓ uczestnik funduszu inwestycyjnego





STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Został zdefiniowany w treści Ustawy o Rzeczniku Finansowym
- Podmiotem rynku finansowego jest w szczególności:
 - ✓ bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896, z późn. zm.),
 - ✓ towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2021 r. poz. 605 i 1595),
 - ✓ firma inwestycyjna w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2021 r. poz. 328, 355, 680, 1505 i 1595)
 - ✓ instytucja pożyczkowa - podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083, z 2020 r. poz. 2320 oraz z 2021 r. poz. 1655)





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

04

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

MOŻLIWE OBSZARY SPORÓW NA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Czego przykładowo mogą dotyczyć spory na rynku bankowo-kapitałowym powstałe pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego?

- Umowy kredytu,
- Umowy 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 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 2439 z późn. zm.); Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 861); Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1907) Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2022 r., poz. 246)



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

WYZWANIA ZWIĄZANE ZE SPORAMI NA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Spory mogą być skomplikowane ze względu na materię prawną, której dotyczą:

- zrozumienie instytucji prawnych w sporze, zrozumienie przez Strony siebie nawzajem
- rozbudowana argumentacja prawna,
- koszty (np. związane z nakładem pracy czy kosztami postępowania sądowego) w przypadku, gdy spór będzie rozpoznawany przez sąd powszechny

Sytuacja sporna a związanie Stron stosunkami prawnymi

- spór powstaje na tle współpracy Stron – umowa może być długotrwała, Strony mogą być związane wieloma umowami z uwagi na korzystanie przez Klienta z wielu produktów/usług
- spór i sposób jego rozwiązania może przynieść skutki dla dalszej współpracy Stron

Odpowiedzią na te wyzwania w przypadku sporów pomiędzy Klientem a Podmiotem rynku finansowego może być postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

CECHY POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO (1/2)

- Wszczęcie postępowania polubownego jest możliwe wyłącznie w przypadku złożenia wniosku przez klienta podmiotu rynku finansowego.
- Rzecznik Finansowy nie może podjąć postępowania polubownego, jeśli nie został wyczerpany tryb reklamacyjny.
- **Udział podmiotu rynku finansowego jest obowiązkowy.**
- Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadkach określonych w art. 36 ust. 4. ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o **Rzeczniku Finansowym**. Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:
 - 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika;
 - 2) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2;
 - 3) wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego;
 - 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
 - 5) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika;
 - 6) klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

CECHY POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Postępowanie jest odpłatne – 50 zł od wniosku.
- Sąd nie może skierować sprawy do postępowania ADR
- Wszczęcie postępowania przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie polubowne nie zostanie zakończone.
- Złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku nie blokuje możliwości zainicjowania postępowania sądowego.
- W przypadku złożenia przez strony postępowania pozwu do sądu, którego przedmiot będzie tożsamy z roszczeniem stanowiącym przedmiot postępowania polubownego postępowanie zostanie zakończone.
- Postępowanie polubowne ma na celu rozwiązanie sporu pomiędzy klientem, a instytucją finansową poprzez wypracowanie wspólnego stanowiska stron.
- Celem postępowania nie jest wpływanie przez Rzecznika na podmiot rynku finansowego, aby uznał roszczenie klienta. Stronom nie jest również narzucany określony sposób postępowania.
- Spór może być prowadzony również między przedsiębiorcami.
- W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Rzecznik sporządza opinię, w której zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE KIEDY I DLA KOGO?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Dla kogo jest dedykowane postępowanie w sprawie polubownego rozwiązania sporu?

- Klienta podmiotu rynku finansowego, należy przy tym podkreślić, że klientem może być również osoba fizyczna prowadzącą działalność gospodarczą.
- Klienta, który przed ewentualnym wdaniem się w spór sądowy dąży do osiągnięcia porozumienia w sposób polubowny.
- Klient powinien być gotowy na ustępstwa, co stanowi naturę ugody.
- Klient powinien być gotowy do brania aktywnego udziału w postępowaniu oraz podejmowania samodzielnych decyzji i tym samym wpływania na finalne rozwiązanie sporu.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

ZASADA POUFNOŚCI (1/2)

- Czym jest poufność? Jest obowiązkiem zachowania w tajemnicy wszelkich faktów uzyskanych trakcie prowadzonego postępowania.
- Przebieg postępowania polubownego oraz treść rozwiązania sporu jest poufna. Rzecznik Finansowy, osoby prowadzące postępowania, jak i strony są zobowiązane do nieujawniania jakichkolwiek informacji dotyczących przebiegu, a także wyniku postępowania.
- Pełna poufność postępowania – obejmuje wszystkie informacje, które dotyczą postępowania, w tym przede wszystkim ustalenia stron oraz składane w toku postępowania propozycje.
- Rzecznik Finansowy w swoim corocznym sprawozdaniu nie ujawnia danych dot. sposobu rozwiązania sporu w odniesieniu do konkretnych podmiotów rynku finansowego.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

ZASADA POUFNOŚCI (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Co zapewnia poufność: pozwala otworzyć się stronom w stosunku do drugiego podmiotu, daje możliwość wypracowania porozumienia i zawarcia satysfakcjonującej obie strony ugody. Strony zyskują pewność, że żadna nieuprawniona osoba nie uzyska informacji dotyczących samego postępowania, jak i jego przebiegu oraz wyniku.
- Podst. prawne: *strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie (art. 39a ustawy o Rzeczniku Finansowym). Podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania – art. 17 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów.*



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE ZASADA BEZSTRONNOŚCI I NIEZALEŻNOŚCI

- Ustawowe gwarancje niezależności Rzecznika Finansowego – kadencyjność, sposób finansowania (niezależny od budżetu państwa oraz woli podmiotów rynku finansowego).
- Utworzenie odrębnego wydziału odpowiedzialnego wyłącznie za postępowania ADR.
- Ograniczenie możliwości cofnięcia upoważnienia do prowadzenia postępowania przed upływem okresu na jaki zostało udzielone (od 6 miesięcy do 3 lat) wyłącznie do przypadków określonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym (art. 35b ust. 4).
- Zasady mające na celu unikanie konfliktu interesów (zgłoszenie konfliktu interesów oraz prawo sprzeciwu w stosunku do osoby prowadzącej postępowanie - art. 16 ustawy ADR - *Osoba prowadząca postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ma obowiązek niezwłocznego ujawnienia podmiotowi uprawnionemu okoliczności, które mogą wpłynąć na jej niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu.*



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE ZASADA ELASTYCZNOŚCI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Elastyczność: strony mają realną możliwość wpływania na finalny efekt postępowania poprzez składanie wzajemnych propozycji w toku sprawy.
- Strony dzięki temu mają poczucie rzeczywistego wpływu na rozwiązanie sporu.
- Strony nie muszą brać osobistego udziału w postępowaniu, mogą się komunikować z osobą prowadzącą postępowanie: telefonicznie, mailowo, listownie.
- Istnieje możliwość przeprowadzenia posiedzenia mediacyjnego online.
- *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.*



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE OSOBY PROWADZĄCE POSTĘPOWANIA

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.

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.

Osoba upoważniona prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

Rzecznik cofa upoważnienie wyłącznie w przypadkach przewidzianych w ustawie.

Osoba prowadząca postępowanie nie może przyjmować instrukcji, wskazówek oraz zaleceń od stron sporu lub ich przedstawicieli.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

1

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.

2

Klient musi wyczerpać tok postępowania reklamacyjnego.

3

Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest **obowiązkowy**.

4

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

5

Postępowanie może być prowadzone również pomiędzy przedsiębiorcami.



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

05

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

**Wniosek o przeprowadzenie
postępowania pozasądowego**



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

WNIOSEK O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA (1/5)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Wniosek – wzór dostępny na stronie internetowej Rzecznika Finansowego

Art. 33 ust. 2 ustawy ADR,
§ 6 ust. 1 pkt. 1)
Rozporządzenia

.....
(miejsowość, data)

DO:

WRS
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW
Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00 – 695 Warszawa

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

WNIOSEK
o przeprowadzenie pozasądowego postępowania
w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego

Wnoszę o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporu z
(podać nazwę podmiotu rynku finansowego, którego sprawa dotyczy)

dotyczącego

(krótko określić kwestionowane działania podmiotu rynku finansowego, lub wskazać rodzaj/nazwę produktu finansowego, numer umowy, numer polisy, numer szkody)



Art. 33 ust. 2 ustawy
ADR, § 6 ust. 1 pkt. 2)
Rozporządzenia



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

WNIOSEK O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA (2/5)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Dokładne określenie żądania:

Wartość przedmiotu sporu: zł.

(należy wpisać żadaną kwotę; w przypadku spraw związanych z określonym zachowaniem się podmiotu rynku finansowego, w których niemożliwe jest kwotowe określenie wartości przedmiotu sporu, miejsce to należy pozostawić niewypełnione i uzupełnić akapit poniżej.)

Określone zachowanie podmiotu:.....

.....

(jeżeli żądanie dotyczy określonego zachowania podmiotu i nie można go określić kwotowo, należy wskazać jakiego działania oczekuje wnioskodawca)

Proszę o przeprowadzenie postępowania polegającego na:

- 1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, i/lub
- 2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

*(Możliwe jest przeprowadzenie postępowania z wykorzystaniem **obydwu trybów**.*

Prosimy o skreślenie jednej z powyższych możliwości, jeśli postępowania ma być przeprowadzone z wykorzystaniem tylko jednego z w/w trybów)

Art. 33 ust. 2
ustawy ADR, § 6
ust. 1 pkt. 3)
Rozporządzenia

Art. 36 ust. 2 Ustawy o
Rzeczniku
Finansowym, § 6 ust. 1
pkt. 6) Rozporządzenia



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

WNIOSEK O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA (3/5)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Uzasadnienie

.....
.....
.....

Art. 36 ust. 3 ustawy
o Rzeczniku
Finansowym, § 6
ust. 1 pkt. 5)
Rozporządzenia

W uzasadnieniu wniosku należy wskazać:

- *stan faktyczny sprawy, tzn. czego ona dotyczy, w tym chronologiczny opis zdarzeń.*
 - *co budzi sprzeciw lub wątpliwości wnioskodawcy w stanowisku/zachowaniu podmiotu rynku finansowego – wskazać zastrzeżenia oraz podać argumenty potwierdzające ich słuszność.*
 - *kiedy wnioskodawca złożył reklamację skierowaną do podmiotu rynku finansowego, oraz czy otrzymał na nią odpowiedź (należy załączyć jej kserokopię lub wskazać okoliczności uniemożliwiające załączenie).*
 - *części składowe roszczenia wnioskodawcy (należność główna, odsetki, kwota zadośćuczynienia, kwota odszkodowania, koszty leczenia itp.).*
 - *które roszczenia i w jakiej wysokości zostały już (częściowo) zaspokojone przez podmiot rynku finansowego, a które nie zostały; wyliczenia powinny mieć związek z podaną na początku wniosku kwotą żądania finansowego (wraz z informacją o wysokości odsetek).*
- propozycję polubownego zakończenia sporu – warunków ugody.*

.....
(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

Art. 33 ust. 2 ustawy
ADR, § 6 ust. 1 pkt. 7)
Rozporządzenia



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

WNIOSEK O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA (4/5)



§ 6 ust. 3
Rozporządzenia

Oświadczam, że:

1. Przedmiotowy spór nie był i nie jest rozpatrywany przez sąd, inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju lub podmiot uprawniony do przeprowadzenia pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. Przedmiotowy spór był / nie był* już rozpatrzony przez Rzecznika Finansowego (w postępowaniu o sygnaturze).
3. Upoważniam Rzecznika Finansowego do przekazywania mojemu pełnomocnikowi

.....

(wskazanie pełnomocnika umożliwiającego jego identyfikację)

w trakcie trwania ww. postępowania, aż do odwołania, wszystkich informacji i dokumentów dotyczących czynności lub stosunku prawnego, z którym związany jest ww. spór, a objętych – na podstawie właściwych przepisów prawa jako poufnych – tajemnicą (w tym bankową, ubezpieczeniową, zawodową), a także udostępniania moich danych osobowych, w tym wrażliwych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016, str. 1)

4. Jestem świadomy/a ciężącego na mnie, na mocy art. 39a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. 2019 poz. 2279), obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie wnioskowanego postępowania.

.....

(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

5. Zgadzam się / nie zgadzam* się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach ww. postępowania z wykorzystaniem następującego adresu poczty elektronicznej:

.....

.....

(czytelny, własnoręczny podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)

*niepotrzebne skreślić



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

WNIOSEK O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA (5/5)



Załączniki:

- 1) *posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;*
- 2) *dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;*
- 3) *dowód uiszczenia 50 zł opłaty (na konto numer: 29 1130 1017 0200 0000 0023 4722; w tytule wpłaty należy wpisać „opłata rejestracyjna + imię i nazwisko + adres zamieszkania”) lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia;*
- 4) *pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.*

§ 6 ust. 2
Rozporządzenia



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

06

POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE

Przebieg postępowania



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?



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



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

ZALETY (1/2)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

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;

Wpływ stron na wynik postępowania – wyłącznie od nastawienia i woli stron zależy czy finalnie dojdzie do polubownego zakończenia sporu. To strony decydują o warunkach porozumienia, mając możliwość ukształtowania go w sposób zależny od różnorodnych czynników (kryteria prawne, ekonomiczne, dotychczasowa relacja stron etc.)

Odformalizowanie – procedura postępowania jest zdecydowanie mniej skomplikowana niż w przypadku postępowania sądowego. Strony mają możliwość poruszenia wszystkich kwestii, które dotyczących przedmiotu postępowania, również tych, które nie wynikają wprost z przepisów prawnych (uwarunkowania społeczne, dotychczasowa relacja stron). Strony mają możliwość formułowania dowolnych propozycji rozwiązania sporu, które mają na celu wypracowanie porozumienia. Nie są w tym aspekcie niczym ograniczone. Komunikacja z osobą prowadzącą postępowanie odbywa się poprzez kontakt telefoniczny, listowy, mailowy. Istnieje możliwość przeprowadzenia posiedzenia mediacyjnego online.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

ZALETY (2/2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Niski koszt - opłata od wniosku o wszczęcie postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu wynosi 50 zł, nie ma przy tym znaczenia wartość przedmiotu sporu. Opłata jest stała i zawsze taka sama. Przepisy regulujące postępowanie nie nakładają na strony jakichkolwiek dodatkowych kosztów, w związku z tym nawet w przypadku, gdy dochodzi do organizacji posiedzenia – strony nie ponoszą żadnych kosztów z tym związanych.

Poufność – obejmuje wszystkie informacje, które dotyczą postępowania, w tym przede wszystkim ustalenia stron oraz składane propozycje Rzecznik Finansowy w swoim sprawozdaniu nie ujawnia danych dot. sposobu rozwiązania sporu w odniesieniu do konkretnych podmiotów rynku finansowego.



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM W LICZBACH

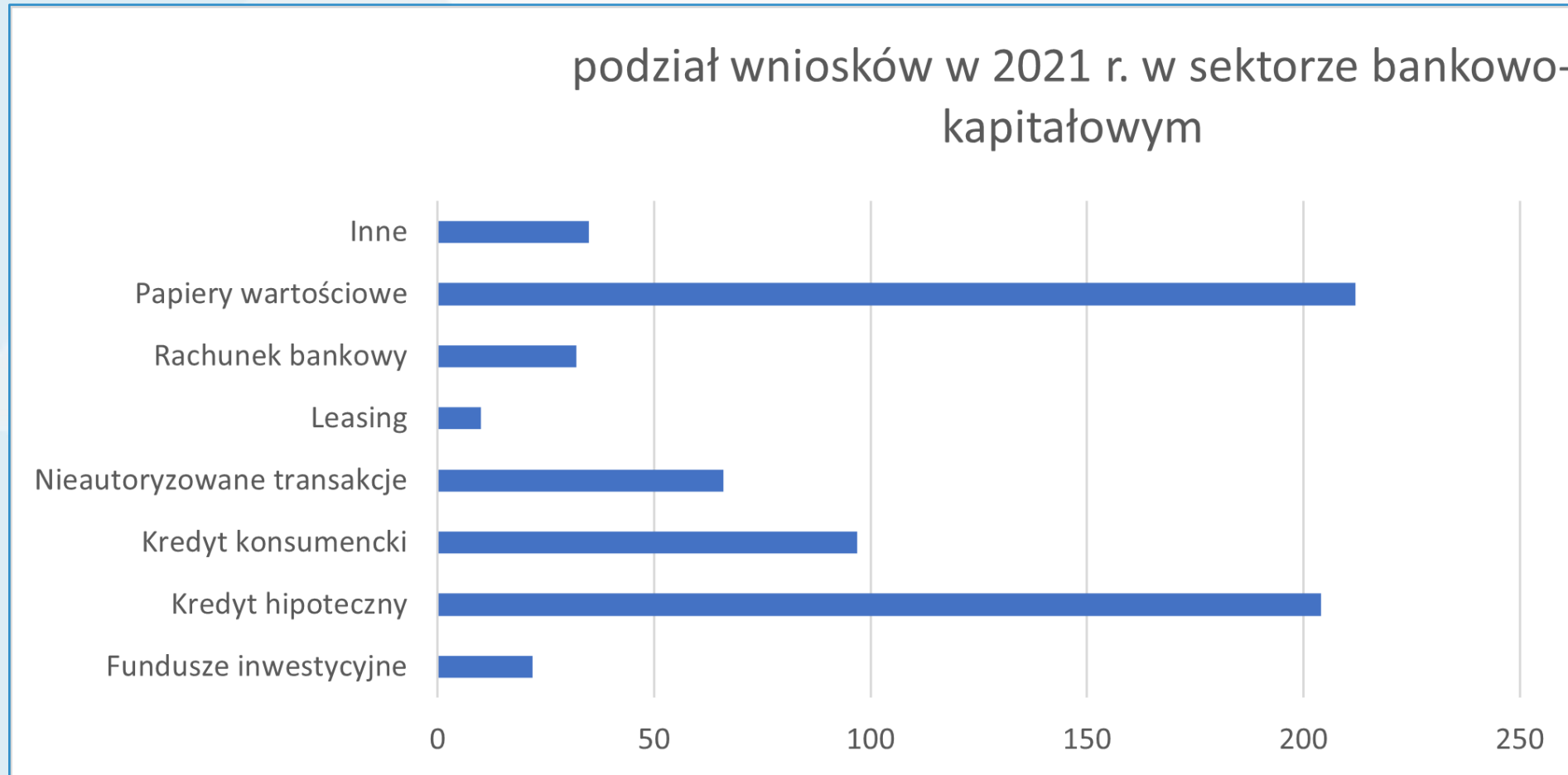
- W 2021 r. wpłynęły **1974** wnioski w przedmiocie pozasądowego rozwiązania sporu
- Z czego z obszaru rynku bankowo-kapitałowego – **679**
- Liczba spraw zakończonych ugodą/porozumieniem wyniosła **83**



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM SEKTOR BANKOWO-KAPITAŁOWY W LICZBACH



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl





Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy