

Pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym jako metoda rozwiązywania sporów na rynku finansowym



ANNA GADOMSKA

dyrektor Departamentu
Pozasądowego Rozwiązywania
Sporów w Biurze Rzecznika
Finansowego



PAWEŁ ROKOSZ

naczelnik w Departamencie
Pozasądowego Rozwiązywania
Sporów w Biurze Rzecznika
Finansowego

Usługi finansowe to jedna z najbardziej dynamicznie rozwijających się gałęzi gospodarki. Postęp technologiczny, ekonomiczny oraz społeczny determinuje ciągły rozwój produktów finansowych. Cechuje je duży poziom skomplikowania, co generuje dla uczestników rynku finansowego ryzyka, które często materializują się w postaci sporów mających przełożenie na sytuację ekonomiczną klientów.

Spory w relacji instytucje finansowe-klienci

Skalę problemów, jakie występują w relacjach klient-instytucje finansowe, obrazują dane gromadzone przez Rzecznika Finansowego, wskazujące, że w 2023 r. do instytucji finansowych wpłynęło ponad 2 mln reklamacji, z których prawie połowa została rozpatrzona negatywnie. W tym samym roku do sądów trafiło ponad 100 tys. pozwów dotyczących sporów na rynku finansowym, których wartość opiewała na kwotę niemal 24 mld zł. Na etapie sądowym zawarto nieco ponad 19 tys. ugód.

Z danych można wysnuć wniosek, że duża część sporów na rynku finansowym pozostaje nierozwiązana lub niewyjaśniona, co może trwale zaburzać relacje pomiędzy uczestnikami tego rynku, pozostawiając klientów z poczuciem niesprawiedliwości oraz brakiem zaufania do insty-

tucji finansowych. Do poprawy tego zaufania nie przyczynia się też prowadzenie, niekiedy długotrwałego, procesu sądowego, i to niezależnie od jego wyniku.

W takich przypadkach warto korzystać z łatwo dostępnych narzędzi pozasądowego rozwiązywania sporów, dzięki którym rozwiązywanie sporów na rynku finansowym nie musi być kosztowne, długie i emocjonalnie obciążające. Jednym z nich jest postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym. To postępowanie jest tanie (koszt 50 zł), szybkie i gwarantuje fachową obsługę przez osoby je prowadzące, a ponadto udział instytucji finansowej jest w nim obowiązkowy, dzięki czemu stanowi ono realną alternatywę dla dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Co ważne, to postępowanie może być prowadzone zarówno w formie klasycznej mediacji, polegającej na ułatwianiu stronom dojścia do kompromisu, jak i w formie koncyliacji, w ramach której osoba prowadząca postępowanie, przy wykorzystaniu swojej profesjonalnej wiedzy i doświadczenia, przedstawia własną propozycję rozwiązania sporu.

Rola profesjonalistów

Postępowania polubowne przy Rzeczniku Finansowym wyróżnia to, że są one prowadzone przez profesjonalistów, spełniających wysokie kryteria wiedzy i doświadczenia. Osoba upoważniona do prowadzenia postępowania musi mieć specjalistycznie wykształcenie (prawnicze lub ekonomiczne), a także wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego

otoczenie oraz doświadczenie zawodowe, tj. co najmniej pięcioletni staż pracy, w tym co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w obszarze rynku finansowego. Musi także mieć doświadczenie w pozasądowym lub sądowym rozwiązywaniu sporów.

Posiadanie tych umiejętności ma niebagatelne znaczenie w przypadku sporów, których materia jest niekiedy wysoce skomplikowana. Ułatwia prowadzenie mediacji, właściwą identyfikację zagadnień spornych i wreszcie przełamanie impasu. Pozwala również na wskazanie propozycji rozsądnych rozwiązań, które w wielu przypadkach nie były nawet brane pod uwagę przez strony. W postępowaniu polubownym jest również miejsce na wskazanie ryzyk związanych z dalszym prowadzeniem sporu, co w konsekwencji również ukierunkowuje strony na zawarcie porozumienia.

Korzyści dla wszystkich

Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym niesie korzyści dla obu stron sporu. Przede wszystkim jest szansą na szybkie rozwiązanie sporu w atmosferze, która pozwala na zachowanie dobrych relacji i kontynuację współpracy w przyszłości. Dodatkowo jest to możliwość lepszego zorientowania się w swojej sytuacji prawnej, albowiem w przypadku braku porozumienia na wniosek strony zostaje sporządzona opinia zawierająca ocenę prawną sprawy. Postępowanie polubowne daje klientowi możliwość rozwiązania sporu bez konieczności znajomości skomplikowanych procedur, a poszczególne czynności nie są obciążone rygorami prawnymi. Dla instytucji finansowej jest to z kolei okazja dla swojego rodzaju dodatkowego audytu spornej sprawy lub procesów funkcjonujących w organizacji, również w nieco szerszym aspekcie niż tylko prawny. Sporom na rynku finansowym (choćby w branży ubezpieczeniowej) towarzyszą bowiem często również okoliczności wychodzące poza ramy prawne, które mogą jednak być kluczowe dla rozwiązania sporu.

Również dla profesjonalnych pełnomocników postępowanie polubowne może być wsparciem w efektywnym dochodzeniu roszczeń reprezentowanych przez nich klientów.

O skuteczności postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym świadczą liczby. Od początku funkcjonowania tej procedury (od 2016 r.) zawarto porozumienia na kwotę ponad 25 mln zł oraz sporządzono przeszło 11 tys. opinii pomocnych dla stron z punktu widzenia oceny ryzyka związanego z dalszym prowadzeniem sporu.

