



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



Webinarium

Rola podmiotów rynku finansowego
w postępowaniu pozasądowym

29.11.2024



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**ORGANIZATOR WEBINARIUM
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**

PREZENTUJĄ

ANETA PANASZ-LIŻEWSKA

RADCA PRAWNY, MEDIATOR,
DEPARTAMENT POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

URSZULA SZPAK

PRAWNIK, MEDIATOR,
DEPARTAMENT POZASĄDOWEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?





POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

POSTĘPOWANIE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM JEST USYTUOWANE W RAMACH SYSTEMU POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

Rejestr Instytucji uprawnionych do prowadzenia postępowań
ADR znajdują się na stronie UOKiK (m. in. SP przy KNF,
Rzecznik praw pasażerów przy Prezesie ULC, Inspekcja
Handlowa, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej)



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



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. 2024 r., poz. 1109) (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 r., 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 r., 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 PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ZMIANY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Art. 40 ustawy rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszy Edukacji Finansowej

- Opinia jest sporządzana w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku o jej sporządzenie i doręczana **stronie, która wniosła o jej sporządzenie.**
- Wniosek składa się w terminie 14 dni od dnia doręczenia protokołu z przebiegu postępowania. 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.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZMIANY PRAWNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- W przypadku postępowań szczególnie skomplikowanych pod względem prawnym lub o obszernym materiale dowodowym termin sporządzenia opinii może zostać wydłużony o 30 dni, o czym Rzecznik informuje stronę, która wniosła o jej sporządzenie, wskazując jednocześnie przewidywany termin sporządzenia opinii.
- 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.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

WAŻNE:

ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszy Edukacji Finansowej (tj. Dz. U. z 2024 r., poz. 1109) nie przewiduje trybu do składania przez strony wniosku o sprostowanie czy uzupełnienie opinii.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ISTOTA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

SZYBKOŚĆ - proces jest zazwyczaj szybszy niż postępowanie sądowe

NIŻSZE KOSZTY - uniknięcie kosztów związanych z postępowaniem sądowym

MNIEJ FORMALNOŚCI - proces jest mniej skomplikowany

ZACHOWANIE RELACJI - umożliwia polubowne rozwiązania sporu, co może pomóc w utrzymaniu dobrych relacji między klientem, a instytucją finansową



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ISTOTA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Stronami postępowania przy Rzeczniku mogą być wyłącznie klienci podmiotu rynku finansowego oraz podmioty 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 PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym jest obowiązkowy (art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym)

Na podmiot rynku finansowego, który narusza ww. obowiązek, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł (art. 32 ust.1a ustawy o Rzeczniku Finansowym)



POSTĘPOWANIE ADR PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ISTOTA POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



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).



Celem postępowania jest ugoda (porozumienie), więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa.



Bezstronność i niezależność osób prowadzących postępowanie.



Poufność postępowania zwiększa skłonność instytucji finansowych do polubownego rozwiązywania sporów.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- **Zgłoszenie sprawy** – Klient składa wniosek o wszczęcie postępowania pozasądowego
- **Analiza zgłoszenia** – uzupełnienie braków formalnych
- **Analiza merytoryczna sprawy** – prowadzący podejmuje próbę mediacji między stronami, starając się znaleźć rozwiązanie, które będzie satysfakcjonujące dla obu stron
- **Czynności pojednawcze** – wymiana pism pomiędzy stronami, spotkania informacyjne



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- **Organizacji Posiedzeń** - prowadzący podejmuje próbę zorganizowania posiedzenia, podczas którego strony będą mogły przedstawić swoje oczekiwania
- **Propozycja** – prowadzący ma możliwość przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu, strony nie muszą jej zaakceptować
- **Zamknięcie sprawy** – sporządzenie Protokołu z przebiegu postępowania
- **Opinia** – na wniosek strony



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Zawarcie przez strony porozumienia lub ugody.
- Brak polubownego rozwiązania sporu.
- Inne przyczyny zakończenia postępowania (wycofanie wniosku, przeprowadzenia postępowania z innych przyczyn stało się niemożliwe do przeprowadzenia).



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM PROWADZĄCY POSTĘPOWANIE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Powinna posiadać wykształcenie wyższe 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.
- Rzecznik Finansowy udziela upoważnienia do prowadzenia postępowań na czas określony, nie krótszy niż 6 miesięcy nie dłuższy niż 3 lata.
- Upoważnienie może być udzielone ponownie tej samej osobie.



RZECZNIK FINANSOWY

ROLA W PROPAGOWANIU POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- **AKADEMIA FINANSOWA** –całokształt działań edukacyjnych prowadzonych przez Biuro Rzecznika Finansowego w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach.



RZECZNIK FINANSOWY-

ROLA W PROPAGOWANIU POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

DZIAŁALNOŚĆ EDUKACYJNA

- WEBINARIA poświęcone tematyce postępowania pozasądowego przy Rzeczniku Finansowym organizowane dla Klientów, Rzecznik konsumenta, przedstawicieli podmiotów rynku finansowego
- Udział w Tygodniu Mediacji organizowanym przez Ministerstwo Sprawiedliwości – porady on – line, stacjonarne, udział w Konferencji na Uniwersytecie
- Artykułu w prasie (Dziennik Gazeta Prawna)
- Konferencje, SGH, UŚ,UEK,UŁ, UE Katowice
- Ulotki
- Pełnomocnicy Terenowi - dyżur poradniczy



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl



Posiedzenie w ramach pozasądowego postępowania



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

§ 13 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017r. W sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym

1

W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć posiedzenie, na które wzywa stronę lub strony postępowania. Posiedzenie wyznacza się w terminie umożliwiającym stawienie się stronie lub stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

2

Posiedzenie odbywa się w terminie i miejscu wyznaczonym przez Rzecznika.

3

Jeżeli w posiedzeniu uczestniczą jednocześnie obie strony, sporządza się protokół z posiedzenia zawierający co najmniej: datę, miejsce, dane dotyczące uczestniczących w nim osób, a także ogólną informację o rezultacie spotkania. Jeżeli obie strony wyrażą na to zgodę, w protokole z posiedzenia można zamieścić składane w trakcie posiedzenia propozycje i stanowiska stron.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ORGANIZOWANIE POSIEDZEŃ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Organizacja posiedzeń to proces, który ma na celu zapewnienie stronom warunków do prowadzenia neutralnego i poufnego dialogu między stronami postępowania



1. Przygotowanie stron do uczestnictwa w posiedzeniu:



a) Kontakt osoby prowadzącej postępowanie ze stronami celem przedstawienia charakterystyki postępowania / charakteru i celu posiedzenia/możliwości podejmowania przez strony rozmów ugodowych (przedstawianie własnych stanowisk/ argumentacji na ich poparcie składanie propozycji),



b) Ustalenie ze stronami dogodnego terminu posiedzenia i miejsca (forma: stacjonarna w Biurze Rzecznika Finansowego lub przestrzeń online).



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ORGANIZOWANIE POSIEDZEŃ



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



2. Przebieg posiedzenia w pozasądowym postępowaniu:

- osoba prowadząca postępowanie wprowadza strony w proces, przedstawia zasady istotne z punktu widzenia postępowania oraz plan spotkania, w tym aspekty organizacyjne (zapewnienie odpowiedniej przestrzeni- neutralnej, komfortowej i dyskretnej) oraz określa ramy czasowe trwania posiedzenia,
- udziela stronom przestrzeni na przedstawienie swojego stanowiska oraz argumentacji na poparcie własnych twierdzeń,



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ORGANIZOWANIE POSIEDZEŃ



3. faza negocjacji przez strony podczas posiedzenia:



a) osoba prowadząca postępowanie wspiera strony w wypracowaniu rozwiązań, zadaje pytania / pomaga stronom zrozumieć wzajemne potrzeby czy oczekiwania,



b) osoba prowadząca postępowanie może na posiedzeniu przedstawić stronom propozycję polubownego rozwiązania sporu.



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ZALETY UCZESTNICTWA W POSIEDZENIU



Uczestnictwo w posiedzeniu niesie za sobą wiele korzyści, zarówno dla stron postępowania, jak i dla procesu rozwiązania sporu.

1. Dogodna forma uczestnictwo stron w posiedzeniu (za pośrednictwem środków komunikacji na odległość- w formie online).

2. Bezpośredni kontakt stron postępowania.

3. Szybsze rozwiązanie sporu (strony mogą osiągnąć porozumienie w znacznie krótszym czasie, co pozwala im szybciej wrócić do normalnego funkcjonowania).

4. Większa elastyczność (strony mogą wspólnie decydować o przebiegu postępowania, terminach spotkań i rozwiązaniach, co daje większą kontrolę nad procesem).



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

ZALETY UCZESTNICTWA W POSIEDZENIU



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

5. Skrócenie czasokresu trwania postępowania (strony poprzez wypracowanie porozumienia podczas posiedzenia mają bezpośredni wpływ na czasokres jego zakończenia).

6. Zmniejszenie napięć (posiedzenia odbywają się w neutralnej i spokojnej atmosferze, co sprzyja zmniejszeniu emocji i napięć między stronami, jest mniej stresujące i obciążające psychicznie niż konfrontacja na sali rozpraw).

7. Lepsze relacje w przyszłości (postępowanie pozwala na znalezienie rozwiązania, które uwzględnia potrzeby obu stron, co sprzyja poprawie lub utrzymaniu dobrych relacji w przyszłości).



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

8. Wizerunek podmiotu rynku finansowego (zaufanie do podmiotu, odbudowanie komunikacji między stronami).

9. Wpływ na rozwiązanie (strony wspierane przez osobę prowadzącą postępowanie samodzielnie wypracowują porozumienie, co zwiększa zaangażowanie w jego realizację i satysfakcję z rozwiązania).

10. Możliwość wypracowania niestandardowych rozwiązań (udział w posiedzeniu daje przestrzeń do kreatywnych i indywidualnych rozwiązań; strony mogą negocjować warunki bardziej dopasowane do własnych potrzeb).



Rola podmiotu rynku finansowego uczestniczącego w posiedzeniu



Podmiot rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku finansowym pełni rolę strony sporu mającego wpływ na wypracowanie porozumienia.

1. Podmiot rynku finansowego jako strona sporu:
 - a) reprezentuje interesy firmy (uczestniczy w postępowaniu, prezentuje stanowisko w odniesieniu do zgłoszonych roszczeń Klienta);
 - b) analizuje zasadność roszczeń Klienta (ocenia czy roszczenia są zgodne z warunkami umowy czy polisy, oraz przedstawia argumenty na poparcie swojego stanowiska);
 - c) rozważa kompromis tj. przedstawia własną propozycję ugodowego zakończenia sporu, daje możliwość uznania roszczenia w drodze kulancji;



POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Podmiot rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku finansowym pełni rolę strony sporu mającego wpływ na wypracowanie porozumienia.

- d) buduje wizerunek (aktywny udział pokazuje Podmiot jako skłonny do dialogu i poszukiwaniu polubownych rozwiązań);
- e) lepsza kontrola nad wynikiem (Podmiot ma zdecydowanie większą kontrolę nad wypracowaniem porozumienia w porównaniu do decyzji sądu, która może być mniej korzystna);
- f) aktywnie uczestniczy w dialogu z Klientem (aspekt szczególnie ważny i bardzo często podkreślany przez Klientów).



PODSUMOWUJĄC ROLĘ PODMIOTU z perspektywy osoby prowadzącej postępowanie:

Podmiot rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku finansowym pełni **ISTOTNĄ** rolę strony sporu, przyczyniając się do efektywnego i bardzo często satysfakcjonującego rozwiązania konfliktów pomiędzy stronami.

Ponadto aktywne zaangażowanie Podmiotu rynku finansowego pomaga osiągnąć porozumienie lub zawrzeć przez strony ugodę, które może zadowolić obie strony postępowania, unikając eskalacji konfliktu na przyszłość (np. spór sądowy czy relacje biznesowe z Klientem).



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PYTANIA I ODPOWIEDZI

Przerwa – 10 minut



ZAPROSZENIE DO DYSKUSJI/WYMIANA DOŚWIADCZEŃ

1. Jakie czynniki wpływają na niewyrażanie przez Podmiot zgody na udział w posiedzeniu?
2. Jakie obawy istnieją po stronie Podmiotu związane z uczestnictwem w posiedzeniu?
3. Czy Podmiot poprzez czynny udział w posiedzeniu widzi możliwość szybszego zakończenia postępowania?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA
UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU**

