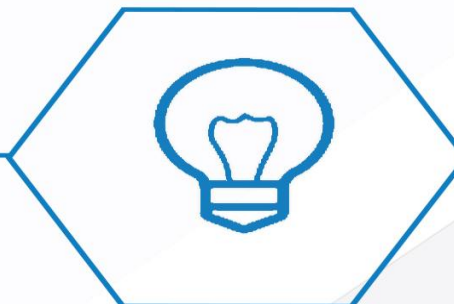
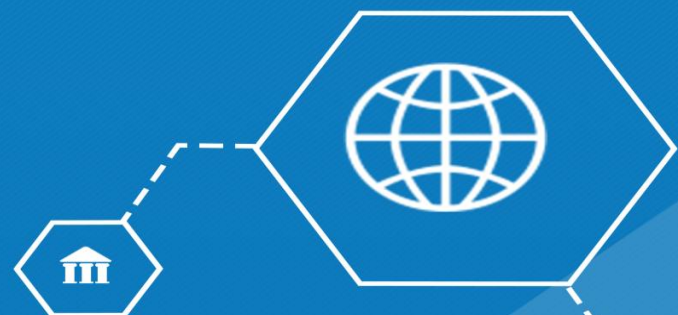




Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



# Webinarium

Jak zakończyć spór z bankiem lub zakładem ubezpieczeń sprawnie i polubownie?  
Pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym

10.03.2025

ORGANIZATOR WEBINARIUM  
**BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO**



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

PREZENTUJE:

**Dorota Stolarska-Jarota**

*RADCA PRAWNY, MEDIATOR,  
GŁÓWNY SPECJALISTA W DEPARTAMENCIE  
POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW*

*BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO*



# POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

## TEMATYKA WEBINARIUM

- WPROWADZENIE – JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY? CZYM JEST REKLAMACJA?
- 1. POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM – PODSTAWY PRAWNE I CHARAKTERYSTYKA
- 2. ZASADY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM
- 3. OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE I JEJ ROLA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM
- 4. PRZEBIEG POSTĘPOWANIA
- 5. SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- 6. WNIOSEK
- 7. ZALETY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO
- 8. PYTANIA I ODPOWIEDZI



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# WPROWADZENIE

---

# JAK DZIAŁA RZECZNIK FINANSOWY?

## METODY WSPARCIA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO





# POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE A POSTĘPOWANIE POLUBOWNE CZYM SIĘ RÓŻNIĄ?

## POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

POSTĘPOWANIE BEZPŁATNE, GŁÓWNY CEL: WSPARCIE  
KLIENTA W SPORZE

**EKSPERCI** RZECZNIKA PROSZĄ O PRZEDSTAWIENIE  
WYJAŚNIEŃ PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ GROMADZĄC  
ARGUMENTY NA KORZYŚĆ KLIENTA

**EKSPERCI** MOGĄ ZAŻĄDAĆ UDOSTĘPNIENIA AKT ORAZ  
DOKUMENTÓW. PO PRZEPROWADZONEJ ANALIZIE **EKSPERCI**  
PRZEDSTAWIAJĄ ARGUMENTY PRZEMAWIAJĄCE NA KORZYŚĆ  
KLIENTA

CELEM POSTĘPOWANIA JEST **ZMIANA STANOWISKA** PRZEZ  
INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ POD WPŁYWEM PRZEDSTAWIONYCH  
ARGUMENTÓW PRAWNYCH



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

POSTĘPOWANIE PŁATNE: 50 ZŁ, GŁÓWNY CEL: ROZWIĄZANIE  
SPORU, **UGODA**

**PROWADZĄCY POSTĘPOWANIE** SĄ BEZSTRONNI, NIE  
REPREZENTUJĄ ŻADNEJ ZE STRON WSPIERAJĄ STRONY  
UCZESTNICZĄCE W POSTĘPOWANIU W WYPRACOWNIU  
KORZYSTNEGO DLA WSZYSTKICH ROZWIĄZANIA SPORU

TO STRONY DECYDUJĄ O TYM JAKIE DOKUMENTY CHCĄ  
PRZEDSTAWIĆ W TOCZĄCYM SIĘ POSTĘPOWANIU

CELEM POSTĘPOWANIA JEST **UGODA**, W ZWIĄZKU Z CZYM  
KAŻDA ZE STRON MUSI BYĆ GOTOWA NA USTĘPSTWA,  
INSTYTUCJA FINANSOWA MA OBOWIĄZEK BRANIA  
AKTYWNEGO UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

## REKLAMACJA

PIERWSZY KROK DO SKORZYSTANIA Z POMOCY RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://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)

- **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 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](http://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 reklamację (w szczególnie skomplikowanej sprawie 35 dni roboczych).

## REKLAMACJA

### JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://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](http://www.rf.gov.pl)

**01**

# **POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

---

**Podstawy prawne i charakterystyka**

# POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

## PODSTAWY PRAWNE

- ustawa z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r., poz. 1109; dalej jako: *u.r.r.*) – *rozdział 4. Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego*
- rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 313; dalej jako: *Rozporządzenie*)
- ustawa z dnia 23 września 2017 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823; dalej jako: *Ustawa*) – *rozdział 5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich*
- 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](http://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 z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, Dz. U. z 2024 r. poz.

1109]



## STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO KLIENT



Rzecznik  
Finansowy  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

- Został zdefiniowany w treści Ustawy o Rzeczniku Finansowym
- Klientem jest między innymi (pełna definicja znajduje się w u.r.r.):
  - ✓ będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia,
  - ✓ będący osobą fizyczną klient banku
  - ✓ będący osobą fizyczną klient instytucji pożyczkowej
  - ✓ będący osobą fizyczną klient firmy inwestycyjnej







## STRONY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

- Został zdefiniowany w treści Ustawy o Rzeczniku Finansowym
- Podmiotem rynku finansowego jest między innymi (pełna definicja znajduje się w u.r.r.):
  - ✓ krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
  - ✓ bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 2488 oraz z 2024 r. poz. 879),
  - ✓ 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 2024 r. poz. 1034),
  - ✓ instytucja pożyczkowa - podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2023 r. poz. 1028, 1285, 1394 i 1723 oraz z 2024 r. poz. 653)



## POSTĘPOWANIE POZASĄDOWE MOŻLIWE OBSZARY SPORÓW



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,



*Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2500), Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 838), Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1646); Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 722); Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 30) Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 1497)*

# POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

## ISTOTNE INFORMACJE (1/2)



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl



postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym jest **postępowaniem w sprawie rozwiązania sporu** między klientem a podmiotem rynku finansowego **przy udziale bezstronnej osoby trzeciej**



dotyczy sporów, które nie zostały rozwiązane w ramach przewidzianej przedmiot **procedury reklamacyjnej** → **art. 36 ust. 4 pkt 2 u.r.r.** – *Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy: (...) 2) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2.*



stanowi **szybszą i tańszą alternatywę** wobec postępowania sądowego



pozwała obu stronom postępowania na **aktywny udział w rozwiązywaniu swojego sporu**, np. poprzez składanie sobie wzajemnych propozycji w zakresie dochodzonego roszczenia

# POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

## ISTOTNE INFORMACJE(2/2)



- 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 polubowym przy Rzeczniku może być rozwiązany również **spór między przedsiębiorcami**.*

- Udział podmiotu rynku finansowego jest **obowiązkowy**.
- 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).
- Wszczęcie postępowania **przerywa bieg przedawnienia roszczenia** będącego przedmiotem sporu konsumenckiego. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.
- Aktywność stron biorących udział w postępowaniu i elastyczność wyrażająca się w możliwości składania przez strony w trakcie postępowania wzajemnych propozycji w zakresie rozwiązania sporu
- Odformalizowanie – narzędzia do kontaktu: list, e-mail, telefon



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**03**

## **ZASADY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO**

---



## 1. DOBROWOLNOŚĆ\*

- \* art. 37 u.r.r. – **udział podmiotu** rynku finansowego **jest obowiązkowy**
- postępowanie wszczyna się na wniosek klienta → art. 36 ust. 1 u.r.r.
- dobrowolność w zakresie zawarcia ugody

## 2. AKCEPTOWALNOŚĆ

- obie strony postępowania muszą akceptować wypracowane wspólnie, przy udziale osoby prowadzącej postępowanie, rozwiązanie sporu
- przeprowadzenie postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem Finansowym nie musi oznaczać, że strony tego postępowania są zmuszone do osiągnięcia porozumienia
- możliwość przerwania prowadzonego postępowania, na każdym jego etapie, bez podawania przyczyny rezygnacji



### 3. POUFNOŚĆ

- Obowiązek zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie prowadzonego postępowania.
- **Art. 39a u.r.r.** – *Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie*
- **Art. 17 Ustawy** – *Podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania.*

### 4. BEZSTRONNOŚĆ I NEUTRALNOŚĆ

- w postępowaniu pozasądowym ani Rzecznik Finansowy, ani osoba prowadząca postępowanie nie występuje ani w imieniu i na rzecz klienta ani instytucji finansowej, ale w równym stopniu wspiera obie strony w rozwiązaniu sporu i dba o równowagę między nimi
- osoba prowadząca postępowanie nie ma żadnego interesu w określonym rozwiązaniu danego sporu
- osoba prowadząca postępowanie nie narzuca stronom sposobu rozwiązania sporu, a propozycje składane przez osobę prowadzącą postępowanie nie są dla stron wiążące



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**05**

## **OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE I JEJ ROLA W POSTĘPOWANIU POZASĄDOWYM**

---



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

### OSOBA PROWADZĄCA POSTĘPOWANIE



Rzecznik  
Finansowy  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

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

- ✓ Pomagają w znalezieniu rozsądnego sposobu rozwiązania sporu.
- ✓ Nie rozstrzygają sporu między stronami postępowania.
- ✓ Wskazują ryzyka związane 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](http://www.rf.gov.pl)

**04**

## **PRZEBIEG POSTĘPOWANIA**

---

# 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, ewentualnie na wniosek Strony - opinia
- **Inne przyczyny**





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# 11

## SPOSOBY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO

---



## POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZYCZYNY ZAKOŃCZENIA POSTĘPOWANIA



Postępowanie polubowne zostanie zakończone w przypadku gdy:

Strony postępowania osiągnęły porozumienie w sprawie.

Strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie.

Przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe (np. brak współdziałania Klienta w toku postępowania, Klient zmarł, w trakcie postępowania wystąpiła jedna z przesłanek odmowy wszczęcia postępowania).



**„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](http://www.rf.gov.pl)

**06**

**WNIOSEK**

---

## JAK ZŁOŻYĆ WNIOSEK O WSZCZĘCIE POZASĄDOWEGO POSTĘPOWANIA?



Wniosek o wszczęcie postępowania pozasądowego można wysłać:

- pocztą wraz z załącznikami na adres Biura Rzecznika Finansowego ul. Nowogrodzka 47A, 00 – 695 Warszawa
- Korzystając z formularza na stronie internetowej Rzecznika Finansowego  
UWAGA! Podpis kwalifikowanym podpisem elektronicznym
- za pomocą eDoręczeń na adres skrzynki: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15  
UWAGA! Podpis kwalifikowanym podpisem elektronicznym
- za pomocą platformy **ePUAP**





Rzecznik  
Finansowy

www.rf.gov.pl



DRS

**DEPARTAMENT POZASĄDOWEGO  
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

**Rzecznik Finansowy**  
ul. Nowogrodzka 47A  
00 – 695 Warszawa

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

**Jak wypełnić ten wniosek:**

1. Pola lub sekcje oznaczone gwiazdką są obowiązkowe
2. W polach wyboru wstaw znak X
3. Do wniosku załącz dowód uiszczenia opłaty w wysokości 50,00 zł lub złoś wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia
4. Opłaty należy dokonać na rachunek bankowy Rzecznika Finansowego nr 29 1130 1017 0200 0000 0023 4722, w tytule wpłaty należy wskazać „opłata rejestracyjna + imię i nazwisko + adres zamieszkania”
5. Do wniosku załącz skan dokumentu potwierdzającego wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego, czyli odpowiedź na złożoną reklamację, a w przypadku jej braku, kopię złożonej reklamacji
6. Jeżeli nie posiadasz dokumentu potwierdzającego wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego lub podmiot rynku finansowego nie odpowiedział na reklamację, zamieść tą informację w uzasadnieniu wniosku
7. Do wniosku załącz skany dokumentów, które uważasz za ważne dla rozwiązania sporu; jeśli sprawa była już rozpatrzona przez Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym, możesz powołać się na dokumenty już wcześniej przekazane do tej sprawy – w takim przypadku podaj nam nr sprawy
8. Jeżeli jesteś pełnomocnikiem, do wniosku załącz również pełnomocnictwo do występowania w postępowaniu – wzór pełnomocnictwa znajdziesz pod adresem <https://rf.gov.pl/polubowne/dla-klienta/>

**DANE KLIENTA**

Imię\*

Nazwisko\*

Adres zamieszkania

Ulica\*

Numer domu\*

Numer lokalu

Miejscowość\*

Adres do eDoręczeń

Kod pocztowy\*

Telefon *(opcjonalnie)*

Adres e-mail *(opcjonalnie)*

Zgadzam się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach postępowania pozasądowego z wykorzystaniem wskazanego adresu poczty elektronicznej



**DANE PEŁNOMOCNIKA** *(należy wypełnić, jeśli klient posiada pełnomocnika)*

Imię/nazwa\*

Nazwisko\* *(pozostaw puste, jeśli pełnomocnikiem nie jest osoba fizyczna)***Adres zamieszkania/siedziba**

Ulica\*

Numer domu\*

Numer lokalu

Miejscowość\*

Adres do eDoręczeń

Kod pocztowy\*

Telefon *(opcjonalnie)*Adres e-mail *(opcjonalnie)*

Zgadzam się na elektroniczną formę komunikacji z Rzecznikiem Finansowym w ramach postępowania pozasądowego z wykorzystaniem wskazanego adresu poczty elektronicznej

**DANE PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO**

Nazwa/firma\*

Adres siedziby

Ulica\*

Numer domu\*

Numer lokalu

Miejscowość\*

Kod pocztowy\*

**OPIS ŻĄDANIA\***

**Wartość roszczenia pieniężnego** *(jeśli domagasz się zapłaty określonej kwoty pieniężnej od podmiotu rynku finansowego wpisz ją poniżej; jeżeli żądania nie można określić kwotowo, pozostaw to miejsce puste i przejdź do następnego pola)*

**Określone zachowanie podmiotu rynku finansowego** (jeśli domagasz się zachowania podmiotu rynku finansowego, którego nie można określić kwotowo, opisz jakiego działania ze strony podmiotu oczekujesz)

**Oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu\*** (tutaj wpisz jaki sposób zakończenia sporu będzie dla Ciebie satysfakcjonujący; możesz również przedstawić swoją propozycję ugodową)

---

**RODZAJ POSTĘPOWANIA\*** (możesz wybrać jeden lub oba rodzaje postępowania)

- umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu (w tej formie postępowania pomożemy stronom samodzielnie wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie)
- przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (w tej formie postępowania osoba prowadząca sprawę przedstawi stronom propozycję rozwiązania sporu; propozycja rozwiązania sporu nie jest wiążąca dla żadnej ze stron)

---

**OPIS SPRAWY\*** (tutaj zamieść informacje o tym czego dotyczy spór, z jakiej umowy lub zdarzenia on wynika, przedstaw chronologiczny opis wydarzeń, opisz i uzasadnij swoje zastrzeżenia i żądania, wskaż, kiedy złożyłeś(-łaś) reklamację oraz czy otrzymałeś(-łaś) na nią odpowiedź; jeśli twoje żądanie składa się z kilku części, opisz każdą z nich)

## DOTYCHCZASOWY PRZEBIEG SPORU\*

1. Czy sprawa o to samo roszczenie jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu pozasądowym, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd?

TAK  NIE

2. Jeśli w pkt 1 zaznaczyłeś(-łaś) odpowiedź **TAK**, poniżej wskaż nazwę sądu lub podmiotu, który rozpatrywał spór, datę wyroku lub rozstrzygnięcia kończącego postępowanie w sprawie, a w przypadku, gdy sprawa jest w toku - datę złożenia pozwu lub wniosku o wszczęcie postępowania oraz sygnaturę sprawy

3. Czy sprawa była już rozpatrywana przez Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym

TAK  NIE

4. Jeśli w pkt 3 zaznaczyłeś(-łaś) odpowiedź **TAK**, poniżej wskaż numer sprawy

## OŚWIADCZENIA\*


1. Upoważniam Rzecznika Finansowego do przekazywania mojemu pełnomocnikowi

*(jeśli ustanowiony został pełnomocnik tutaj wpisz jego dane; w pozostałych przypadkach pole pozostaw puste)*

w trakcie trwania tego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporów, 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)

2. Jestem świadomy(-ma) ciężącego na mnie, na mocy art. 39a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tj. Dz. U. 2023 poz. 1809), obowiązku zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w trakcie wnioskowanego postępowania.



*(data i podpis wnioskodawcy lub pełnomocnika)*



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**09**

## **ZALETY POSTĘPOWANIA POZASĄDOWEGO**


---

## Zalety dla obu stron sporu

- ✓ **Szybkość i efektywność** rozwiązania sporu,
- ✓ **Brak ryzyka pogorszenia sytuacji stron** – w braku porozumienia pozostaje dotychczasowy stan rzeczy
- ✓ **Niskie i stałe koszty**
- ✓ **Elastyczność i brak formalizmu**
- ✓ **Poprawa komunikacji** między stronami postępowania
- ✓ **Przerwanie spirali konfliktu** – skupienie się na rozmowie o celach i interesach stron



## 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 akceptowalna
  - ✓ Oszczędność czasu i pieniędzy
  - ✓ Rozwiązanie sporu w dobrej i przyjaznej atmosferze



### Zalety dla Podmiotu rynku finansowego

- ✓ Dodatkowy audyt sprawy
- ✓ Dodatkowy audyt procesów funkcjonujących w organizacji
- ✓ Możliwość kontynuacji współpracy z Klientem
- ✓ Korzyści wizerunkowe





Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**DZIĘKUJĘ  
ZA UWAGĘ**



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



# **PYTANIA I ODPOWIEDZI**

---



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[webinaria@rf.gov.pl](mailto:webinaria@rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)