

Załącznik do zarządzenia nr 10/2025 Rzecznika Finansowego z dnia 1 kwietnia 2025 r. – tekst jednolity zarządzenia nr 16/2023 Rzecznika Finansowego z dnia 10 października 2023 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego dla Biura Rzecznika Finansowego, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

REGULAMIN ORGANIZACYJNY BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO

§ 1.

1. Komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego, o których mowa w § 7 ust. 1 statutu Biura Rzecznika Finansowego kierują dyrektorzy lub dyrektorzy przy pomocy zastępców, jeżeli stanowiska takie zostały przewidziane w danej komórce organizacyjnej.
2. W komórkach organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego mogą być tworzone, na podstawie regulaminów wewnętrznych, o których mowa w § 16 Regulaminu, wydziały, zespoły, stanowiska zastępców dyrektora a także samodzielne stanowiska pracy.

§ 2.

1. Dyrektor odpowiada za komórkę organizacyjną, którą kieruje.
2. Dyrektor:
 - 1) odpowiada za zgodność działań departamentu z kierunkami określonymi przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub – w zakresie prawidłowości lub terminowości – przez Dyrektora Generalnego oraz zgodność działań departamentu z prawem powszechnie obowiązującym i aktami prawa wewnętrznego;
 - 2) organizuje i planuje prace departamentu oraz nadzoruje i zapewnia prawidłową, efektywną i terminową realizację celów i zadań komórek wewnętrznych oraz pracowników, określonych w niniejszym Regulaminie, regulaminie wewnętrznym danej jednostki, planie działalności Rzecznika Finansowego, jednostkowym planie działalności departamentu oraz bezpośrednio wyznaczonych przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego;

- 3) zapewnia przestrzeganie przez podległych mu pracowników aktów prawa wewnętrznego obowiązujących w Biurze Rzecznika Finansowego;
- 4) monitoruje jakość i terminowość wykonywania zadań przez komórki wewnętrzne oraz pracowników departamentu;
- 5) działa w celu rozwoju zawodowego i kompetencyjnego pracowników departamentu, m. in. inicjując przeprowadzenie szkoleń oraz promując dzielenie się dokumentami, wiedzą i umiejętnościami,
- 6) zapewnia funkcjonowanie komunikacji wewnętrznej w departamencie;
- 7) zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa informacji w departamencie, zgodnie z polityką bezpieczeństwa informacji w Biurze Rzecznika Finansowego oraz współpracuje z Departamentem Organizacyjno-Finansowym i Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w zakresie ochrony danych osobowych, a także w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji;
- 8) organizuje współpracę i wymianę informacji – wewnętrznie – komórek oraz pracowników departamentu oraz współdziałanie departamentu z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego;
- 9) współdziała z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie realizacji zadań Rzecznika Finansowego;
- 10) zapewnia przepływ informacji w strukturze Biura Rzecznika Finansowego w odniesieniu do zadań realizowanych przez departament; odpowiada za rzetelność, wiarygodność, spójność i źródła przekazywanych danych;
- 11) w zakresie niezastrzeżonym do kompetencji Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego, Dyrektora Generalnego, osób kierujących innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego, Audytora Wewnętrznego i Inspektora Ochrony Danych Osobowych, reprezentuje departament na zewnątrz w sprawach należących do jego właściwości;
- 12) bierze udział w konferencjach, w pracach komisji i zespołów parlamentarnych oraz krajowych i zagranicznych komisji, komitetów i grup roboczych w zakresie właściwości departamentu;
- 13) dba o pozytywny wizerunek Rzecznika Finansowego;
- 14) określa zakres czynności pracowników departamentu, sprawuje nadzór nad przygotowaniem stanowisk pracy, dokonuje oceny pracy nadzorowanych pracowników, planuje rozwój zawodowy pracowników departamentu; wnioskuję w przedmiocie awansowania, nagradzania i wyróżniania pracowników departamentu,

jak również o zastosowanie kar porządkowych w przypadku nieprzestrzegania przez podległych mu pracowników ustalonej organizacji i porządku w procesie pracy, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych, a także przyjętego sposobu potwierdzania przybycia i obecności w pracy oraz usprawiedliwiania nieobecności w pracy;

- 15) informuje inne właściwe komórki organizacyjne Biura Rzecznika Finansowego o potrzebach departamentu w szczególności w zakresie stanowisk pracy lub narzędzi pracy, zakupów teleinformatycznych i biurowych, licencji programów, prasy, publikacji naukowych;
 - 16) współdziałając z Biurem Prezydialnym Biura Rzecznika Finansowego ustala cele departamentu do realizacji w danym roku kalendarzowym, następnie nadzoruje ich realizację oraz – po upływie danego roku kalendarzowego – przedstawia Biuru Prezydialnemu Biura Rzecznika Finansowego raport z realizacji tych celów;
 - 17) przedstawia właściwej komórce organizacyjnej Biura Rzecznika Finansowego plan wydatków departamentu na dany rok kalendarzowy, a następnie nadzoruje wykonanie tego planu w zakresie dotyczącym departamentu; nadzoruje realizację umów zawartych na wniosek departamentu, potwierdza prawidłowość realizacji umowy i wysokość wynagrodzenia należnego z tytułu jej realizacji;
 - 18) sprawuje nadzór nad czasem i jakością pracy podległych mu pracowników;
 - 19) realizuje inne zadania w zakresie swojej właściwości, zlecone przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego albo Dyrektora Generalnego;
3. Dyrektor:
- 1) wydaje polecenia pracownikom departamentu, zgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i ich umowami o pracę;
 - 2) akceptuje projekty umów cywilnoprawnych i porozumień a także pisma i materiały kierowane do podpisu Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego;
 - 3) akceptuje opracowania, inne materiały i pisma przygotowywane przez pracowników departamentu pod względem merytorycznym oraz pod względem prawidłowości stosowania obowiązujących przepisów, zachowania właściwych procedur, kompetencji oraz odpowiedniej redakcji, z uwzględnieniem aktów prawa wewnętrznego Biura Rzecznika Finansowego i wymogów należytej staranności;
 - 4) podpisuje:

- d) pisma kierowane do równorzędnych stanowiskiem osób w organach administracji publicznej,
 - e) wnioski w sprawach personalnych pracowników departamentu,
 - f) pisma niezastrzeżone do kompetencji innych osób.
4. Do realizacji okresowych zadań Dyrektor może powoływać spośród pracowników departamentu zespoły wewnętrzne, określając czas i cel ich powołania, skład, zakres zadań i tryb pracy, oraz opcjonalnie - osobę koordynującą działania lub sprawującą nadzór merytoryczny w zespole. Powołanie zespołu wewnętrznego nie wymaga zmian regulaminu wewnętrznego danego departamentu ani struktury departamentu. O powołaniu zespołu, jego składzie, zadaniach, trybie pracy, zmianie zadań lub składu, a także o rozwiązaniu zespołu Dyrektor każdorazowo informuje Dyrektora Generalnego. Zespół i funkcja, o których mowa w zdaniach poprzedzających nie stanowią odpowiednio wyodrębnionego zespołu i samodzielnego stanowiska pracy w rozumieniu § 7 ust. 2 Statutu.
5. Zastępca Dyrektora:
- 1) kieruje pracą bezpośrednio podległych Komórek wewnętrznych departamentu oraz nadzoruje terminowość i prawidłowość realizacji powierzonych im zadań, jak również doskonali metody ich działania i jakość pracy;
 - 2) zapewnia prawidłowe wykorzystanie czasu pracy przez pracowników bezpośrednio mu podległych;
 - 3) zapewnia właściwe wykorzystanie i rozwój zasobów ludzkich w nadzorowanych Komórkach wewnętrznych;
 - 4) ocenia opracowania, materiały i pisma przygotowywane w nadzorowanych Komórkach wewnętrznych pod względem merytorycznym oraz pod względem prawidłowości stosowania obowiązujących przepisów, zachowania właściwych procedur, kompetencji oraz odpowiedniej redakcji,
 - 5) współpracuje z Dyrektorem w zakresie realizacji celów wyznaczonych przez Dyrektora;
 - 6) akceptuje pod względem merytorycznym projekty umów cywilnoprawnych i porozumień oraz pisma i materiały wymagające podpisu Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego w sprawach należących do właściwości nadzorowanych Komórek wewnętrznych, przy czym uprzedniej akceptacji pism wymienionych w niniejszym punkcie dokonuje Naczelnik

zaś akceptacji formalnoprawnej dokonuje podległy mu Naczelnik będący radcą prawnym lub radca prawny;

- 7) podpisuje inne pisma w sprawach należących do właściwości nadzorowanych komórek wewnętrznych;
 - 8) w sprawach należących do właściwości nadzorowanych Komórek wewnętrznych departamentu reprezentuje tę Komórkę na zewnątrz, a także reprezentuje departament na zewnątrz, jeżeli tej czynności nie wykonuje Dyrektor lub inna wskazana przez Dyrektora osoba;
 - 9) w zakresie właściwości nadzorowanych Komórek wewnętrznych departamentu bierze udział w konferencjach, w pracach komisji parlamentarnych oraz krajowych i zagranicznych komisji, komitetów i grup roboczych – jeżeli tych czynności nie wykonuje Dyrektor lub inna wskazana przez niego osoba;
 - 10) wnioskuje do Dyrektora w sprawach zatrudniania, awansowania, nagradzania i wyróżniania pracowników bezpośrednio mu podległych Komórek wewnętrznych, jak również o zastosowanie kar porządkowych w przypadku nieprzestrzegania przez pracowników podległych mu komórek ustalonej organizacji i porządku w procesie pracy, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych, a także przyjętego sposobu potwierdzania przybycia i obecności w pracy oraz usprawiedliwiania nieobecności w pracy;
 - 11) sporządza zakresy czynności pracowników bezpośrednio podległych oraz dokonuje oceny ich pracy;
 - 12) realizuje inne zadania zlecone przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego, Dyrektora Generalnego lub Dyrektora.
6. Naczelnik Wydziału, Zastępca Naczelnika Wydziału:
- 1) planuje, organizuje i kieruje pracami Wydziału, w celu terminowego i zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi wykonywania zadań;
 - 2) przydziela zadania podległym mu pracownikom, udziela wskazówek i pomocy w realizacji tych zadań oraz sprawdza pod względem merytorycznym i formalnym pisma, a także akceptuje pisma przed przekazaniem ich Dyrektorowi lub Zastępcy Dyrektora;
 - 3) doskonali jakość i metody pracy oraz usprawnia organizację pracy;
 - 4) zapewnia prawidłowe wykorzystanie czasu pracy przez pracowników;
 - 5) zapewnia właściwe wykorzystanie i rozwój zasobów ludzkich w Wydziale;

- 6) zapewnia nadzór nad prawidłowym wykonywaniem obowiązków pracowniczych przez pracowników;
- 7) akceptuje pod względem merytorycznym projekty umów cywilnoprawnych i porozumień oraz pisma i materiały wymagające podpisu Dyrektora lub Zastępcy Dyrektora w sprawach należących do właściwości Wydziału, którym kieruje, a w przypadku, gdy jest radcą prawnym, akceptuje ww. dokumenty również pod względem formalnoprawnym;
- 8) wnioskuje do bezpośredniego przełożonego w sprawach zatrudnienia, awansowania, nagradzania i wyróżniania pracowników oraz dokonuje okresowych ocen ich pracy, jak również o zastosowanie kar porządkowych w przypadku nieprzestrzegania przez pracowników Wydziału, którym kieruje ustalonej organizacji i porządku w procesie pracy, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych, a także przyjętego sposobu potwierdzania przybycia i obecności w pracy oraz usprawiedliwiania nieobecności w pracy;
- 9) realizuje inne zadania zlecone przez Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora.

§ 3.

Do zadań każdej komórki organizacyjnej należy:

- a. realizowanie ustawowych zadań Rzecznika Finansowego w zakresie jej właściwości;
- b. rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących merytorycznego rozpoznania spraw przez pracowników lub współpracowników, w zakresie jej właściwości;
- c. przygotowywanie, w sprawach należących do zakresu właściwości komórki organizacyjnej, fragmentów opinii dotyczących projektów prawa powszechnie obowiązującego, prawa Unii Europejskiej oraz prawa międzynarodowego;
- d. przygotowywanie fragmentów sprawozdania rocznego Rzecznika Finansowego w zakresie właściwości komórki organizacyjnej i terminowe przekazywanie tych fragmentów do Departamentu Analiz i Legislacji;
- e. współpraca z Departamentem Edukacji i Komunikacji w zakresie przygotowywania wkładu merytorycznego do projektów komunikatów oraz współpraca w zakresie działalności i projektów edukacyjnych;
- f. współpraca z Biurem Prezydyjnym w zakresie realizacji zadań ustawowych Rzecznika Finansowego;
- g. *skreślony*

- h. analiza, w zakresie właściwości komórki organizacyjnej, okoliczności świadczących o możliwości zaistnienia czynu zabronionego oraz przygotowywanie zawiadomień do właściwych organów;
- i. porządkowanie i przekazywanie, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, do archiwum zakładowego dokumentacji zgromadzonej i wytworzonej w związku z realizacją zadań będących w zakresie jej właściwości;
- j. przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych podejmowanie i realizacja zadań związanych z przeciwdziałaniem wszelkiej dyskryminacji, w zakresie jej właściwości;
- k. realizowanie zadań zleconych przez Rzecznika Finansowego lub przez Zastępcę Rzecznika Finansowego.

§ 4.

Spory kompetencyjne związane z realizacją zadań przez:

- a. Zastępców Rzecznika i Dyrektora Generalnego - rozstrzyga Rzecznik Finansowy;
- b. dyrektorów, Audytora Wewnętrznego lub Inspektora Ochrony Danych Osobowych - rozstrzyga Dyrektor Generalny lub Rzecznik Finansowy.

§ 4¹.

Wykonywanie i koordynacja zadań:

1. Komórki organizacyjne Biura Rzecznika Finansowego są zobowiązane do współpracy przy wykonywaniu zadań, w celu zapewnienia spójności, sprawności i efektywności działania Biura Rzecznika Finansowego.
2. Komórką organizacyjną właściwą do realizacji określonego zadania jest komórka organizacyjna, do zakresu działania której należy dana sprawa, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. W przypadku zadania wykraczającego poza zakres działania jednej komórki organizacyjnej, właściwą do jego realizacji jest komórka organizacyjna, do której należy większość zagadnień lub istota zadania lub jeżeli została ona wskazana jako wiodąca przez Rzecznika Finansowego, Zastępcę Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego.
4. Komórki organizacyjne Biura Rzecznika Finansowego współdziałają ze sobą w trybie uzgodnień, konsultacji, opiniowania, udostępniania materiałów i danych oraz prowadzenia wspólnych prac nad zadaniami.

5. Kierujący komórką organizacyjną, o której mowa w ust. 3 jest koordynatorem prac wykonywanych przez jednostki lub komórki organizacyjne współpracujące przy realizacji tego zadania.
6. Komórki organizacyjne będące właściwymi w myśl ust. 3 w określonych sprawach, mają prawo żądać od jednostek lub komórek współdziałających informacji, wyjaśnień, opinii i innych opracowań, niezbędnych do załatwienia sprawy.

§ 5.

Do zakresu właściwości **Biura do spraw Pełnomocników Terenowych (BPT)** należy zapewnienie obsługi pełnomocników terenowych Rzecznika Finansowego, w szczególności:

- a. organizacja prac biur terenowych oraz zapewnienie obsługi administracyjnej pełnomocników terenowych;
- b. koordynowanie współpracy BPT z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego;
- c. współdziałanie z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie realizacji zadań Rzecznika Finansowego;
- d. współdziałanie z DAL oraz DSP w zakresie realizacji zadań określonych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731).

§ 6.

1. Do zakresu właściwości **Biura Prezydialnego (BP)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w zakresie obsługi administracyjno - biurowej oraz logistycznej Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego, Dyrektora Generalnego, a także rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez Rzecznika Finansowego lub jego pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.
2. Do właściwości BP należy koordynowanie obiegu informacji i dokumentów pomiędzy Rzecznikiem Finansowym, Zastępcą Rzecznika Finansowego i Dyrektorem Generalnym Biura Rzecznika Finansowego, a komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego.

§ 7.

Do zakresu właściwości **Departamentu Analiz i Legislacji (DAL)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w sprawach:

1. analitycznych, studyjnych oraz legislacyjnych, a w szczególności:
 - a. koordynowanie współpracy Rzecznika Finansowego z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi oraz współdziałanie ze stowarzyszeniami, ruchami obywatelskimi, dobrowolnymi zrzeszeniami i fundacjami oraz z zagranicznymi i międzynarodowymi organami i organizacjami na rzecz ochrony praw konsumentów;
 - b. *skreślony*
 - c. przygotowanie wystąpień do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
 - d. realizacja czynności analitycznych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, w tym przygotowanie raportów i publikacji naukowych, a także opinii prawnych, ekonomicznych, socjologicznych lub technologicznych, jak również ich publikacja;
 - e. przeprowadzanie lub zlecanie badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Rzecznika Finansowego lub jego Zastępcy,
2. określonych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731), w zakresie niezastrzeżonym do właściwości DSP.

§ 8.

Do zakresu właściwości **Departamentu Edukacji i Komunikacji (DEK)** należy prowadzenie działań informacyjnych i edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego oraz działalności Biura Rzecznika Finansowego oraz Rzecznika Finansowego, w szczególności:

- a. inicjowanie i koordynowanie działań z zakresu komunikacji społecznej;
- b. prowadzenie strony internetowej Rzecznika Finansowego oraz profili Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych;
- c. inicjowanie i prowadzenie działalności w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku

finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach;

- d. koordynowanie prac Doradczego Komitetu Naukowego, działającego przy Rzeczniku finansowym;
- e. prowadzenie działalności Akademii Rzecznika Finansowego;
- f. inicjowanie i koordynowanie działań w zakresie współpracy z mediami,
- g. określenie kanałów i narzędzi komunikacji, zapewnienie efektywnej komunikacji wewnętrznej.

§ 9.

1. Do zakresu właściwości **Departamentu Organizacyjno-Finansowego (DOF)** należy prowadzenie obsługi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie spraw finansowych i administracyjnych, a w szczególności:
 - a. księgowych;
 - b. pracowniczych;
 - c. zamówień publicznych;
 - d. logistycznych i techniczno-organizacyjnych;
 - e. kancelaryjnych;
 - f. archiwizacyjnych;
 - g. informatycznych w tym bezpieczeństwa informacji;
 - h. koordynacji zadań o charakterze projektowym.
 - i. realizowanie zadań z zakresu legislacji wewnętrznej Biura Rzecznika Finansowego.
2. W strukturze DOF funkcjonują:
 - a. Główny Księgowy;
 - b. Służba Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.

§ 10.

Do zakresu właściwości **Departamentu Postępowań Sankcyjnych (DSP)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w sprawach nakładania kar pieniężnych, prowadzenia postępowań w zakresie określania wysokości opłaty na finansowanie działalności Rzecznika

Finansowego i Biura Rzecznika Finansowego, egzekucji administracyjnej kar i opłat, w szczególności:

- a. identyfikacja przypadków naruszeń obowiązków przez podmioty rynku finansowego, stanowiących podstawę do nałożenia kary pieniężnej w szczególności w oparciu o informacje przekazane przez pozostałe komórki organizacyjne;
- b. prowadzenie postępowań oraz wydawanie decyzji w sprawie nałożenia kary pieniężnej;
- ba. prowadzenie postępowań oraz wydawanie decyzji na podstawie art. 62 ust. 1 pkt 2, 63-66 oraz 73 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731);
- c. dokonywanie czynności w zakresie postępowań sądowo-administracyjnych pozostających we właściwości DSP.

§11.

Do zakresu właściwości **Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (DRS)** należy prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

§ 12.

1. Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego (DBK)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, o których mowa w przepisie art. 2 pkt I lit. d) 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 2015 r. poz. 1348 ze zm.), w szczególności w zakresie:
 - a. rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - b. rozpatrywania wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, w którym roszczenie klienta, podniesione w reklamacji, miało zostać zrealizowane;
 - c. koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;

- d. rozpoznawania, analizy i realizacji wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie cywilnej, jak również wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania w sprawie cywilnej, a także obsługi postępowań sądowych;
 - e. rozpoznawania, analizy i wytaczania powództw w postępowaniu grupowym, a także obsługi postępowań sądowych;
 - f. występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
 - g. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - h. przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w wykładni prawa dotyczących rynku finansowego;
 - i. przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza;
 - j. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - k. sygnalizowanie DAL konieczności przeprowadzenia lub zlecenia badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, w zakresie jej właściwości
2. DBK współdziała z DAL oraz DSP w zakresie realizacji zadań określonych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731).

§ 13.

Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (DUE)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, o których mowa w przepisie art. 2 pkt 1 lit. a)- c) e)- g) 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 2015 r. poz. 1348 ze zm.), w szczególności w zakresie:

- a. rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;;
- b. rozpatrywania wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, w którym roszczenie klienta, podniesione w reklamacji, miało zostać zrealizowane;
- c. koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;
- d. rozpoznawania, analizy i realizacji wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie cywilnej, jak również wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania w sprawie cywilnej, a także obsługi postępowań sądowych;
- e. rozpoznawania, analizy i wytaczania powództw w postępowaniu grupowym, a także obsługi postępowań sądowych;
- f. występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
- g. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
- h. przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w wykładni prawa, dotyczących rynku finansowego.
- i. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
- j. sygnalizowanie DAL konieczności przeprowadzenia lub zlecenia badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, w zakresie jej właściwości.

§ 14.

Audyt Wewnętrzny (AW) prowadzi działalność niezależną i obiektywną, której celem jest wspieranie Rzecznika Finansowego w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze, a w szczególności:

- a. sporządzanie planu audytu oraz sprawozdania z prowadzenia audytu wewnętrznego;

- b. planowanie i realizacja zadań audytowych oraz informowanie o ich wynikach;
- c. realizacja wewnętrznego audytu zleconego;
- d. realizacja programu poprawy i zapewnienia jakości audytu wewnętrznego;
- e. opracowywanie i aktualizacja karty audytu wewnętrznego, procedur audytu wewnętrznego i programu poprawy i zapewnienia jakości.

§ 15.

Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO) wykonuje zadania określone w art. 39 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, ze zm.), a w szczególności:

- a. współpraca przy tworzeniu rejestru czynności przetwarzania danych osobowych, rejestru kategorii przetwarzania danych oraz aktualizacja tych rejestrów;
- b. prowadzenie i aktualizowanie wymaganej dokumentacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz udział w opracowywaniu i wdrażaniu wewnętrznych polityk, standardów, procedur i instrukcji z tego zakresu; udział w monitorowaniu przestrzegania przepisów Unii Europejskiej oraz krajowych w zakresie ochrony danych osobowych.

§ 16.

Tryb pracy komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego określają regulaminy wewnętrzne tych komórek. Regulamin wewnętrzny określa w szczególności:

- a. strukturę organizacyjną komórki organizacyjnej wraz ze schematem organizacyjnym;
- b. szczegółowe zakresy zadań wydziałów, zespołów, samodzielnych stanowisk lub sekretariatu;
- c. inne zadania wskazane przez Rzecznika Finansowego lub przez Zastępcę Rzecznika Finansowego.

§ 17.

1. Aktami prawa wewnętrznego w Biurze Rzecznika Finansowego są zarządzenia.
2. Rzecznik Finansowy wydaje, zmienia oraz uchyla zarządzenia.
3. Rzecznik Finansowy może upoważnić Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego do wydawania lub zmiany zarządzeń, z wyłączeniem regulaminu

organizacyjnego oraz zarządzenia określającego szczegółowy zakres zadań Rzecznika Finansowego, Zastępcy Rzecznika Finansowego oraz Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego.

4. Regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego dyrektorzy komórek organizacyjnych przedkładają Dyrektorowi Generalnemu Biura Rzecznika Finansowego w terminie trzech miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszego regulaminu organizacyjnego Biura Rzecznika Finansowego. W razie nieprzedłożenia regulaminu wewnętrznego komórki organizacyjnej przez jej dyrektora w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, regulamin wewnętrzny dla tej komórki nadaje Dyrektor Generalny Biura Rzecznika Finansowego. Dyrektor Generalny Biura Rzecznika Finansowego ustala regulamin wewnętrzny komórki organizacyjnej w formie zarządzenia.

§ 18.

Rzecznik Finansowy ustanawia pełnomocników terenowych. Pełnomocnik terenowy jako przedstawiciel Rzecznika Finansowego na obszarze swojej właściwości terytorialnej przyjmuje wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego, współpracuje i utrzymuje kontakty z władzami publicznymi, organizacjami społecznymi i innymi reprezentantami życia społecznego w zakresie zadań Rzecznika Finansowego oraz prowadzi działalność edukacyjną i informacyjną.