

REGULAMIN ORGANIZACYJNY BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO

(zwany dalej „Regulaminem”)

§ 1

1. Biuro Rzecznika Finansowego, zwane dalej „Biurem”, działa na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Statutu Biura Rzecznika Finansowego, nadanego zarządzeniem nr 22 Prezesa Rady Ministrów z dnia 5 czerwca 2025 r., zwanego dalej „Statutem”.
2. Biuro działa pod bezpośrednim kierownictwem Rzecznika Finansowego, zwanego dalej także „Rzecznikiem”.
3. Rzecznik kieruje Biurem przy pomocy Zastępców Rzecznika oraz Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego i dyrektorów kierujących komórkami organizacyjnymi, o których mowa w § 6 ust. 1 Statutu.
4. Zakresy zadań Zastępców Rzecznika określa Rzecznik Finansowy.
5. W czasie nieobecności Rzecznika pracą Biura kieruje wskazany przez Rzecznika Zastępcą, przy czym w przypadku braku konkretnego wskazania, za wskazanego na podstawie niniejszego Regulaminu uznaje się Zastępcę Rzecznika Finansowego najstarszego stażem na tym stanowisku.

§ 2

1. Aktami prawa wewnętrznego w Biurze Rzecznika Finansowego są zarządzenia.
2. Rzecznik Finansowy wydaje, zmienia oraz uchyla zarządzenia. Rzecznik Finansowy może upoważnić Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego do wydawania lub zmiany zarządzeń, z zastrzeżeniem zapisu § 17 ust. 3 Regulaminu, z wyłączeniem regulaminu organizacyjnego oraz zarządzenia określającego szczegółowy zakres zadań Rzecznika Finansowego, Zastępcy Rzecznika Finansowego oraz Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego.

§ 3

1. Komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego, o których mowa w § 6 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 wyodrębniane , na podstawie regulaminów wewnętrznych, o których mowa w § 17 Regulaminu, wydziały oraz samodzielne stanowiska pracy.
3. Rzecznik Finansowy może tworzyć kolegia, rady lub zespoły jako organy pomocnicze o charakterze opiniodawczo-doradczym lub realizujące zadania projektowe, określając cel ich powołania, nazwę, skład osobowy, zakres zadań, tryb działania i sposób finansowania ich działalności.

§ 4

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 przez pracowników celów i zadań komórek wewnętrznych określonych regulaminem wewnętrznym danej jednostki, planem działalności Rzecznika Finansowego, jednostkowym planem 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 wymianę dokumentów, wiedzy i umiejętności,
 - 6) zapewnia prawidłowe 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 właściwymi komórkami organizacyjnymi w zakresie ochrony danych osobowych, a także w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji;
 - 8) organizuje współpracę i wymianę informacji – wewnątrz – 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 lub wyznacza do udziału pracowników 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) ustala we współdziałaniu z właściwymi komórkami organizacyjnymi cele departamentu do realizacji w danym roku kalendarzowym, następnie nadzoruje ich realizację oraz – po upływie danego roku kalendarzowego – przedstawia Rzecznikowi Finansowemu 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 i instrukcje 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, kierowane do podpisu Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego;
 - 4) podpisuje:
 - a) pisma kierowane do równorzędnych stanowiskiem osób w organach administracji publicznej,
 - b) wnioski w sprawach personalnych pracowników departamentu,
 - c) pisma niezastrzeżone do kompetencji innych osób,
 - d) inne pisma, w przypadkach wskazanych przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego.
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. Zespoły o których mowa w zdaniach poprzedzających nie stanowią wyodrębnionych wydziałów lub samodzielnych stanowisk pracy w rozumieniu § 6 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 doskonalą 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 wyznaczonych przez niego celów;
 - 6) podpisuje inne pisma w sprawach należących do właściwości nadzorowanych komórek wewnętrznych, nie zastrzeżone do kompetencji innych osób;
 - 7) 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;
 - 8) 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;
 - 9) wnioskuję 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;
 - 10) sporządza zakresy czynności pracowników bezpośrednio podległych oraz dokonuje oceny ich pracy;
 - 11) 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) doskonalą 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) wnioskuję 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.

§ 5

Do zadań każdej komórki organizacyjnej należy:

- 1) realizowanie ustawowych zadań Rzecznika Finansowego w zakresie jej właściwości;
- 2) rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących merytorycznego rozpoznania spraw przez pracowników lub współpracowników, w zakresie jej właściwości;
- 3) przygotowywanie, w sprawach należących do zakresu właściwości komórki organizacyjnej, fragmentów opinii dotyczących projektów prawa powszechnie obowiązującego, prawa Unii Europejskiej oraz prawa międzynarodowego;
- 4) przygotowywanie części sprawozdania rocznego Rzecznika Finansowego w zakresie właściwości komórki organizacyjnej i terminowe przekazywanie tych części do Rzecznika Finansowego;
- 5) współpraca z właściwymi komórkami organizacyjnymi w zakresie przygotowywania wkładu merytorycznego do projektów komunikatów oraz współpraca w zakresie działalności edukacyjnej;
- 6) współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi w zakresie realizacji zadań ustawowych Rzecznika Finansowego;

- 7) analiza, w zakresie właściwości komórki organizacyjnej, okoliczności świadczących o możliwości zaistnienia czynu zabronionego oraz przygotowywanie zawiadomień do właściwych organów;
- 8) 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;
- 9) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych podejmowanie i realizacja zadań związanych z przeciwdziałaniem wszelkiej dyskryminacji, w zakresie jej właściwości;
- 10) realizowanie zadań zleconych przez Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego lub Dyrektora Generalnego.

§ 6

Spory kompetencyjne związane z realizacją zadań przez:

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

§ 7

W ramach wykonywania i koordynacji 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 pkt. 3) jest koordynatorem prac wykonywanych przez komórki organizacyjne współpracujące przy realizacji tego zadania;

- 6) komórki organizacyjne będące właściwymi w myśl pkt. 3) w określonych sprawach, mają prawo żądać od komórek współdziałających informacji, wyjaśnień, opinii i innych opracowań, niezbędnych do załatwienia sprawy.

§ 8

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

- 1) analitycznych, studyjnych oraz legislacyjnych, a w szczególności:
 - a) koordynowania współpracy Rzecznika Finansowego z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi oraz współdziałania ze stowarzyszeniami, ruchami obywatelskimi, dobrowolnymi zrzeszeniami i fundacjami oraz z zagranicznymi i międzynarodowymi organami i organizacjami na rzecz ochrony praw konsumentów;
 - b) przygotowania 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;
 - c) realizacji 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 publikacji;
 - d) przeprowadzania 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, w zakresie niezastrzeżonym do właściwości innych komórek organizacyjnych.

§ 9

1. Do zakresu właściwości **Departamentu Organizacyjno-Administracyjnego (DOA)** należy prowadzenie obsługi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie organizacyjnym i administracyjnym, a w szczególności spraw:

- 1) pracowniczych;
- 2) zamówień publicznych;
- 3) logistycznych i techniczno-organizacyjnych; w tym w zakresie obsługi Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego, Dyrektora Generalnego,
- 4) kancelaryjnych;

- 5) archiwizacyjnych;
 - 6) informatycznych, w tym bezpieczeństwa informacji;
 - 7) obejmujących koordynację zadań o charakterze projektowym,
 - 8) z zakresu legislacji wewnętrznej Biura Rzecznika Finansowego;
 - 9) rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez Rzecznika Finansowego lub jego pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwienia sprawy;
 - 10) koordynowania obiegu informacji i dokumentów pomiędzy Rzecznikiem Finansowym, Zastępcą Rzecznika Finansowego i Dyrektorem Generalnym Biura Rzecznika Finansowego, a komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego.
2. DOA zapewnienia obsługę organizacyjną i administracyjną pełnomocników terenowych.
 3. W strukturze DOA funkcjonuje Służba Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.

§ 10

1. Do zakresu właściwości **Departamentu Finansowego (DF)** należy zarządzanie finansami Biura Rzecznika Finansowego, dokonywanie analiz finansowych i prowadzenie rachunkowości , a w szczególności:
 - 1) planowanie finansowe, w tym sporządzanie projektu planu finansowego i jego zmian,
 - 2) monitorowanie realizacji planu finansowego i sporządzanie sprawozdań z jego realizacji,
 - 3) zapewnienie płynności finansowej Biura Rzecznika Finansowego,
 - 4) dokonywanie analiz finansowych, w tym dostarczanie informacji zarządczej w zakresie sytuacji finansowej Biura Rzecznika Finansowego,
 - 5) prowadzenie rachunkowości, wykonywanie dyspozycji środkami pieniężnymi, a także dokonywanie wstępnej kontroli zgodności operacji gospodarczych i finansowych z planem finansowym oraz kompletności i rzetelności dokumentów dotyczących operacji gospodarczych i finansowych;
 - 6) sprawozdawczość finansowa;
 - 7) obsługa bankowa;
 - 8) prowadzenie postępowań w zakresie określania wysokości opłaty na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i Biura Rzecznika Finansowego;
 - 9) prowadzenie egzekucji administracyjnej kar i opłat.
2. W strukturze DF funkcjonuje Główny Księgowy.

§ 11

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

- 1) inicjowanie i koordynowanie działań z zakresu komunikacji społecznej;
- 2) prowadzenie strony internetowej Rzecznika Finansowego oraz profili Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych;
- 3) inicjowanie i koordynowanie działalności edukacyjnej w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach;
- 4) koordynowanie prac Doradczego Komitetu Naukowego, działającego przy Rzeczniku finansowym;
- 5) koordynowanie działalności Akademii Rzecznika Finansowego;
- 6) inicjowanie i koordynowanie współpracy z uczelniami wyższymi oraz szkołami podstawowymi i średnimi w zakresie edukacji dzieci i młodzieży;
- 7) inicjowanie i koordynowanie działań w zakresie współpracy z mediami;
- 8) prowadzenie monitoringu mediów w zakresie uzgodnionym z Rzecznikiem Finansowym;
- 9) koordynowanie procesów z zakresu komunikacji wewnętrznej;
- 10) współdziałanie z pełnomocnikami terenowymi w zakresie realizacji przez nich działań edukacyjnych.

§ 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 oraz realizacji zadań Rzecznika Finansowego w sprawach nakładania kar pieniężnych, w szczególności w zakresie:

- 1) rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) rozpatrywania wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie wskazanym odpowiedzi na reklamację, w którym roszczenie klienta, podniesione w reklamacji, miało zostać zrealizowane;

- 3) koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;
 - 4) 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;
 - 5) rozpoznawania, analizy i wytaczania powództwa w postępowaniu grupowym i przedstawicielskim, a także obsługi postępowań sądowych;
 - 6) występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
 - 7) przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - 8) przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów rozbieżności wykładni prawa dotyczących rynku finansowego;
 - 9) przekazywania 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;
 - 10) przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - 11) sygnalizowania właściwym komórkom organizacyjnym konieczności przeprowadzenia lub zlecenia badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, w zakresie jej właściwości;
 - 12) identyfikacji przypadków naruszeń obowiązków przez podmioty rynku finansowego, stanowiących podstawę do nałożenia kary pieniężnej w zakresie swojej właściwości i w zakresie wskazanym przez Rzecznika Finansowego;
 - 13) prowadzenia postępowań oraz wydawanie decyzji w sprawie nałożenia kary pieniężnej w zakresie swojej właściwości i w zakresie wskazanym przez Rzecznika Finansowego;
 - 14) dokonywania czynności w zakresie postępowań sądowo-administracyjnych pozostających w zakresie swojej właściwości;
 - 15) współdziałania z pełnomocnikami terenowymi w zakresie realizacji przez nich działań.
2. DBK współdziała z innymi komórkami organizacyjnymi w zakresie realizacji zadań określonych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

§ 13

1. 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 oraz realizacji zadań Rzecznika Finansowego w sprawach nakładania kar pieniężnych, w szczególności w zakresie:
 - 1) rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) 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;
 - 3) koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;
 - 4) 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;
 - 5) rozpoznawania, analizy i wytaczania powództw w postępowaniu grupowym i przedstawicielskim, a także obsługi postępowań sądowych;
 - 6) występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
 - 7) przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - 8) przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w wykładni prawa, dotyczących rynku finansowego;
 - 9) przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
 - 10) sygnalizowania właściwym komórkom organizacyjnym konieczności przeprowadzenia lub zlecenia badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, w zakresie jej właściwości;
 - 11) identyfikacji przypadków naruszeń obowiązków przez podmioty rynku finansowego, stanowiących podstawę do nałożenia kary pieniężnej w zakresie swojej właściwości i w zakresie wskazanym przez Rzecznika Finansowego;

- 12) prowadzenia postępowań oraz wydawanie decyzji w sprawie nałożenia kary pieniężnej w zakresie swojej właściwości i w zakresie wskazanym przez Rzecznika Finansowego;
 - 13) dokonywanie czynności w zakresie postępowań sędow-administracyjnych pozostających w zakresie swojej właściwości;
 - 14) współdziałania z pełnomocnikami terenowymi w zakresie realizacji przez nich działań.
2. DUE współdziała z innymi komórkami organizacyjnymi w zakresie realizacji zadań określonych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

§ 14

Do zakresu właściwości **Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (DPRS)** należy prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego oraz współdziałanie z pełnomocnikami terenowymi w zakresie realizacji przez nich działań.

§ 15

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, w szczególności poprzez:

- 1) sporządzanie planu audytu oraz sprawozdania z prowadzenia audytu wewnętrznego;
- 2) planowanie i realizację zadań audytowych oraz informowanie o ich wynikach;
- 3) realizację wewnętrznego audytu zleconego;
- 4) realizację programu poprawy i zapewnienia jakości audytu wewnętrznego;
- 5) opracowywanie i aktualizacje karty audytu wewnętrznego, procedur audytu wewnętrznego i programu poprawy i zapewnienia jakości.

§ 16

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.), w szczególności poprzez:

- 1) współpracę przy tworzeniu rejestru czynności przetwarzania danych osobowych, rejestru kategorii przetwarzania danych oraz aktualizację tych rejestrów;
- 2) 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.

§ 17

1. Zasady pracy komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego określają ich regulaminy wewnętrzne.
2. Regulamin wewnętrzny określa w szczególności:
 - 1) strukturę organizacyjną komórki organizacyjnej wraz ze schematem organizacyjnym;
 - 2) szczegółowe zakresy zadań wyodrębnionych wydziałów, oraz samodzielnych stanowisk pracy;
 - 3) inne zadania wskazane przez Rzecznika Finansowego lub przez Zastępcę Rzecznika Finansowego.
3. Dyrektor Generalny Biura Rzecznika Finansowego w drodze zarządzenia ustala, zmienia i uchyla regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych, po konsultacji z dyrektorami tych komórek.

§ 18

1. Rzecznik Finansowy ustanawia pełnomocników terenowych.
2. 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.
3. Pełnomocnicy terenowi organizują pracę biur terenowych we współdziałaniu z DOA i koordynują współpracę z komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie realizacji zadań Rzecznika Finansowego.