



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Konferencja Rzecznika Finansowego i Doradczego Komitetu Naukowego

RZECZNIK FINANSOWY
NA STRAŻY OCHRONY KLIENTÓW NA RYNKU FINANSOWYM
(PRAWO-PRAKTYKA-PROBLEMY-POTRZEBY-WYZWANIA)



**Konferencja
Jubileuszowa**
Rzecznika Finansowego

**Warszawa
23-24 października 2025 r.**

Warsaw Trade Tower, ul. Chłodna 51, piętro 34

PARTONATY MEDIALNE

DGP | Dziennik
Gazeta Prawna
PATRZYM OBIEKTYWNE • PISZEMY ODPOWIEDZIALNIE

dziennik
Ubezpieczeniowy

**Gazeta
Ubezpieczeniowa**
aktualności | pismo środowisk ubezpieczeniowych

— Miesięcznik —
Ubezpieczeniowy

PRAWO
asekuracyjne

Prawo.pl

DZIEŃ PIERWSZY – 23.10.2025 r.

9.15 - rejestracja uczestników, bufet kawowy

10.00 – 12.00: UROCZYSTE ROZPOCZĘCIE KONFERENCJI

Oficjalne przywitanie gości i rozpoczęcie uroczystości jubileuszowych

dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

prof. SGH, dr hab. Marcin Kawiński, Zastępca Rzecznika Finansowego

prof. UW, dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Uniwersytet Wrocławski; Przewodnicząca Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym

Wystąpienia zaproszonych gości honorowych

Aleksandra Wiktorow, Rzecznik Ubezpieczonych (2011–2015) i Rzecznik Finansowy (2015–2019)

Jurand Drop, Podsekretarz Stanu, Ministerstwo Finansów

Krystian Wiercioch, Zastępca Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego

Daniel Mańkowski, Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Marcin Wiącek, Rzecznik Praw Obywatelskich

Monika Horna-Cieślak, Rzeczniczka Praw Dziecka

Bartłomiej Chmielowiec, Rzecznik Praw Pacjenta

Agnieszka Majewska, Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorców

Tadeusz Białek, Prezes Związku Banków Polskich

Grzegorz Prądyński, Prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń

12.00 – 12.30: przerwa kawowa

12.30 – 14.00 *PANEL I*

Rzecznik Finansowy w sieci bezpieczeństwa i ochrony klientów podmiotów rynku finansowego - razem w jednym kierunku: na rzecz ochrony rynku finansowego i klienta

Moderacja: prof. dr hab. Tomasz Nieborak (Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, DKN), dr hab. Marcin Olszak (DKN)

Prezentacja wprowadzająca:

Instytucja Financial Ombudsman - wyspecjalizowany niezbędny organ ochrony konsumentów na rynku finansowym w sieci bezpieczeństwa rynku finansowego

prof. UW, dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Uniwersytet Wrocławski; Przewodnicząca Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym

Emisja nagranych wystąpień

dr José Manuel Campa, Przewodniczący Europejskiego Urzędu ds. Nadzoru Bankowego (EBA), *The contributions of national ombudsmen to the regulation and supervision of financial institutions*

Valerie Mariatte-Wood, Dyrektor Departamentu Ochrony Konsumentów, Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA), *Closing gaps and building trust in insurance and pensions*

Debata:

Krzysztof Kwiatkowski, Senator RP, Prezes Najwyższej Izby Kontroli (2013–2019)

Tomasz Obal, Członek Zarządu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego

dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

Katarzyna Przewalska, Dyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego, Ministerstwo Finansów

Emil Radziszewski, Dyrektor Zarządzający Pionem Nadzoru Bankowego w Urzędzie Komisji Nadzoru Finansowego

Otwarta dyskusja

14.00 – 15.00 – przerwa obiadowa

15.00 – 17.00 *PANEL II*

Rola Rzecznika Finansowego w systemie organów ochrony konsumenta – perspektywa Financial Ombudsman w wybranych krajach

The Role of the Financial Ombudsman in Consumer Protection Systems: Comparative Perspectives from Selected Countries

Moderacja: prof. dr hab. Monika Namysłowska (Uniwersytet Łódzki, DKN), prof. dr hab. Jerzy Pisuliński (Uniwersytet Jagielloński, DKN)

prof. Pierpaolo Marano, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, *The Insurance Ombudsman in Italy: A New Pillar of Policyholder Protection*

prof. Nicola Soldati, University of Bologna, *Consumer protection and the Financial Disputes Arbitrator (ACF) in Italy*

prof. Peter Rott, Carl von Ossietzky University of Oldenburg, *Public enforcement of financial consumer law in Germany*

prof. Pierre-Henri Conac, University of Luxembourg, *The role of the Financial Ombudsman at the French Financial Markets Authority (AMF)*

Otwarta dyskusja

17.00 – 18.00

Uroczyste stacjonarne posiedzenie Doradczego Komitetu Naukowego. Prezentacja i podsumowanie dotychczasowej działalności DKN i wsparcia dla Rzecznika Finansowego – wczoraj, dziś i jutro.

DZIEŃ DRUGI - 24.10.2024 r.

9.30 – 9.45

Wystąpienia wprowadzające w drugi dzień konferencji

dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

prof. UWr, dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Uniwersytet Wrocławski; Przewodnicząca Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym

9.45 – 10.15

prof. Helmut Heiss, Universität Zürich, Szwajcaria, *Insurance Ombudsman Schemes in Europe*

10.15 – 11.30

PANEL I

Rzecznik Finansowy w systemie organów i instytucji ochrony konsumenta na rynku finansowym w Polsce i jego działania – stan obecny i wyzwania

Moderatorzy: prof. dr hab. Agnieszka Malarewicz-Jakubów (Uniwersytet w Białymstoku, DKN), prof. dr hab. Wanda Sułkowska (Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, DKN)

prof. UG, dr hab. Dorota Maśniak, Uniwersytet Gdański, DKN, *Rola Rzecznika w ochronie klienta na rynku ubezpieczeniowym*

prof. ALK, dr hab. Konrad Zacharzewski, Akademia Leona Koźmińskiego, DKN, *Rzecznik Finansowy jako organ ochrony konsumentów na rynku kryptoaktywów – rzecz o granicach pomiędzy science fiction oraz twardą rzeczywistością*

Artur Zwaliński, Zastępca Dyrektora Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Ramy współpracy Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK w zakresie ochrony konsumenta na rynku finansowym. Obecne wyzwania i perspektywy*

Dawid Rapkiewicz, Dyrektor Departamentu Klienta Rynku Bankowo - Kapitałowego Biuro Rzecznika Finansowego, *Ochrona klienta na rynku bankowo- kapitałowym z perspektywy doświadczeń Rzecznika Finansowego: stan obecny i wyzwania*

Aleksander Daszewski, Zastępca Dyrektora Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Biuro Rzecznika Finansowego, *Od Rzecznika Ubezpieczonych poprzez Rzecznika Finansowego – patrząc w przyszłość*

dr Aneta Wiewiórowska-Domagalska, Pełnomocniczka Ministra Sprawiedliwości do spraw Ochrony Praw Konsumenta, *Rola Rzecznika Finansowego w sądowym dochodzeniu roszczeń klientów podmiotów rynku finansowego. Diagnoza i prognoza – perspektywa Ministerstwa Sprawiedliwości*

Otwarta dyskusja

11.30-12.00 - przerwa kawowa

12.00 – 13.30

PANEL II

Rzecznik Finansowy we współpracy z organizacjami pozarządowymi, rzecznikami konsumentów i wymiarem sprawiedliwości: wspólnie na rzecz ochrony konsumentów i egzekwowania ich praw

Moderacja: Maciej Czapliński, dr Anna Młostoń-Olszewska (Biuro Rzecznika Finansowego)

Małgorzata Rothert, Miejski Rzecznik Konsumentów (Warszawa)

Małgorzata Płaszczyk-Waligórska, Powiatowy Rzecznik Konsumentów (Strzelce Opolskie)

Łukasz Białach, Prezes Fundacji Ochrony Praw Kredytobiorców

Arkadiusz Szcześniak, Prezes Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu

Aleksandra Janas, Prezes Sądu Apelacyjnego w Katowicach

Otwarta dyskusja

13.30 – 15.00

PANEL III

Współpraca Rzecznika Finansowego z podmiotami rynku finansowego – w kierunku egzekwowania praw konsumentów na rynku finansowym i ograniczania ryzyka braku zgodności

Moderacja: prof. UW, dr hab. Marcin Dziurda (Uniwersytet Warszawski, DKN), prof. UŁ, dr hab. Dorota Czechowska (Uniwersytet Łódzki, DKN)

Paweł Zagaj, Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej, Związek Banków Polskich

Marcin Czugań, Prezes Związku Przedsiębiorstw Finansowych

Piotr Wrzesiński, Wiceprezes Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń

Anna Gadomska, Dyrektor Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, Biuro Rzecznika Finansowego

Jacek Rapcia, Wiceprezes Zarządu Krajowego Związku Banków Spółdzielczych

Jarosław Ryba, Prezes Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych

Otwarta dyskusja

15.00 – ZAKOŃCZENIE I PODSUMOWANIE KONFERENCJI

dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

15.20 – obiad