



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Konferencja Rzecznika Finansowego i Doradczego Komitetu Naukowego

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



**Konferencja
Jubileuszowa**
Rzecznika Finansowego

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

Warsaw Trade Tower, ul. Chłodna 51, piętro 34

PATRONATY 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, wpisy do księgi jubileuszowej

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 im. 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:

Katarzyna Przewalska, Dyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego, Ministerstwo Finansów
Krzysztof Kwiatkowski, Senator RP, Prezes Najwyższej Izby Kontroli (2013–2019)
Tomasz Obal, Zastępca Prezesa Zarządu Bankowego Funduszu Gwarancyjnego
Emil Radziszewski, Dyrektor Zarządzający Pionem Nadzoru Bankowego, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

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)*

prof. Stefaan Voet, Catholic University of Leuven, Hasselt University, *Towards a European Holistic Approach in Financial Dispute Resolution*

Otwarta dyskusja

17.00 – 18.00

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

DZIEŃ DRUGI - 24.10.2025 r.

9.00 - rejestracja uczestników, bufet kawowy

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*

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

Aleksandra Janas, Prezes Sądu Apelacyjnego w Katowicach

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

Małgorzata Rothert, Miejski Rzecznik Konsumentów (Warszawa)

Łukasz Białach, Prezes Fundacji Ochrony Praw Kredytobiorców

Arkadiusz Szczśniak, Prezes Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu

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)

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

Marcin Czugan, Prezes Związku Przedsiębiorstw Finansowych

Jacek Rapcia, Wiceprezes Zarządu Krajowego Związku Banków Spółdzielczych

Jarosław Ryba, Prezes Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych

Piotr Wrzesiński, Wiceprezes Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń

Paweł Zagaj, Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej, Związek Banków Polskich

Otwarta dyskusja

15.00 – ZAKOŃCZENIE KONFERENCJI

dr Michał Ziemiak, Rzecznik Finansowy

15.20 – obiad