

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Jak pomaga rzecznik finansowy?

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

18.11.2024 r

Organizatorzy




UNIwersYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY
WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

0



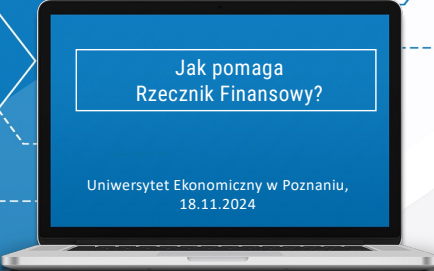
**Rzecznik
Finansowy**
www.rf.gov.pl















**Jak pomaga
Rzecznik Finansowy?**

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu,
18.11.2024

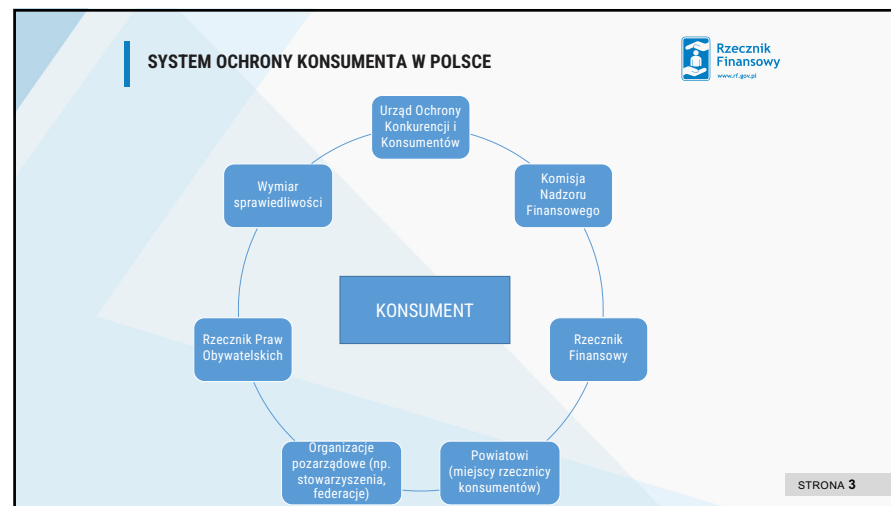
1

PREZENTACJĘ PRZYGOTOWAŁ ZESPÓŁ
BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO

PREZENTUJĄ
Ada Jurczak-Lowkis, Michał Ożóg, Maciej Próchnicki,
Mikołaj Sokółowski
(Departament Edukacji i Komunikacji)

STRONA 2

2



3

REKLAMACJA
PIERWSZY KROK DO SKORZYSTANIA Z POMOCY RZECZNIKA FINANSOWEGO

 Rzecznik Finansowy
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

STRONA 4

4

REKLAMACJA
JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

 Rzecznik Finansowy
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*).

STRONA 5

5

REKLAMACJA

NIE OBAWIAJ SIĘ! REKLAMACJA NIE MUSI BYĆ „FACHOWA”



W trakcie podpisywania umowy panował chaos, zamęt, umowę z bankiem podpisywaliśmy szybko, w międzyczasie otrzymywałem kolejne dokumenty do podpisywania. Ja oczywiście bazowałem na zaufaniu, uczciwości i profesjonalizmie doradcy.

N dnia 5.10.2016r., jak każdego miesiąca, poszedłem do pobrać swoją emeryturę, ale Panu zamiast mnie obśmucić, zaoferował mi moje wypłaty obliczać moje zdolności kredytowe. W międzyczasie podsunął mi jakiś 2 pismo, żebym je podpisał bez przeczytania. Ja je podpisałem, a pani natychmiast mi je zabrala i oddała mi bok.

Młody mężczyzna mówił szybko, dużo i językiem mało dla mnie zrozumiałym. Był niezwykle uprzejmy. Tak mną zmanipulował, że mimo woli jak się później okazało zostałem kredytobiorcą. Do tej pory nie wiem jak to się stało.

STRONA 6

6

JAKI RODZAJ POSTĘPOWANIA WYBRAĆ?**POSTĘPOWANIE
INTERWENCYJNE**

**Ekspert Rzecznika Finansowego
staje po stronie klienta, jeśli są ku
temu argumenty**

**POSTĘPOWANIE
POLUBOWNE**

**Prowadzący postępowanie jest
bezpstronny i niezależny**

STRONA 7

7

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

NAJWAŻNIEJSZE CECHY



NAJWAŻNIEJSZE CECHY POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNEGO:

Postępowanie jest **bezpłatne**

Rzecznik Finansowy w postępowaniu „reprezentuje” Klienta gromadząc argumentację **korzystną dla Klienta**

Rzecznik Finansowy **nie ma możliwości** zmiany decyzji podmiotu rynku finansowego

Rzecznik Finansowy **może odmówić** podjęcia postępowania interwencyjnego w przypadku np. stwierdzenia niezasadności roszczeń Klienta



Pamiętaj aby przed złożeniem wniosku do Rzecznika Finansowego wyczerpać drogę reklamacyjną.

STRONA 8

8

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

NAJWAŻNIEJSZE CECHY (1/2)



- 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 rozwiązywany również spór między przedsiębiorcami;
- Udział podmiotu rynku finansowego jest **obowiązkowy**;
- Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązek udziału w postępowaniu Rzecznik Finansowy może nałożyć karę **do 100 000 zł**;
- Rzecznik Finansowy może odmówić rozpatrzenia sporu tylko w określonych przypadkach wymienionych w ustawie;
- Postępowanie może toczyć się od początku do końca bez osobistego udziału stron - **osobiste stawiennictwo to wyjątek** – zasadą jest postępowanie „dokumentowe” oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość;

STRONA 9

9

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

NAJWAŻNIEJSZE CECHY (2/2)



- **Poufność** obowiązująca zarówno osobę prowadzącą, jak i uczestników;
- **Odformalizowanie** postępowania i **elastyczność** w doborze metod jego prowadzenia;
- **Aktywność stron** i kontrola nad przebiegiem postępowania;
- Szczególne wymagania w zakresie **fachowości** osób prowadzących postępowanie;
- 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);
- **Bezstronność i niezależność** osób prowadzących postępowanie;
- **Szybkość postępowania** – postępowanie powinno się zakończyć w terminie **90 dni**;
- Jedyna opłata to **50 zł**;
- Protokół z postępowania stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 k.p.c.;
- W przypadku braku polubownego rozwiązania, na wniosek strony Rzecznik sporządzi **opinię** zawierającą **ocenę prawną** stanu faktycznego w sprawie;

STRONA 10

10

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

STATYSTYKI



W latach 2016 – 2023 do Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania sporów wpłynęło **20 065 wniosków** o pozasądowe rozwiązanie sporu

Zakończono ponad **19 050 postępowań**

W 2720 sprawach zawarto porozumienia na łączną kwotę ponad **25 mln zł**

Opinię zawierającą ocenę prawną ustalonego stanu faktycznego sporządzono **w 11 596 sprawach**

STRONA 11

11

**POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE A POSTĘPOWANIE POLUBOWNE
CZYM SIĘ RÓŻNIĄ?**



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE		POSTĘPOWANIE POLUBOWNE
POSTĘPOWANIE BEZPŁATNE, GŁÓWNY CEL: WSPARCIE KLIENTA W SPORZE	↔	POSTĘPOWANIE PŁATNE: 50 ZŁ, GŁÓWNY CEL: ROZWIĄZANIE SPORU, POROZUMIENIE
EKSPERCI RZECZNIKA PROSZĄ O PRZEDSTAWIENIE WYJAŚNIEŃ PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ GROMADZĄC ARGUMENTY NA KORZYŚĆ KLIENTA	↔	PROWADZĄCY POSTĘPOWANIE SĄ BEZSTRONNI, NIE REPREZENTUJĄ ŻADNEJ ZE STRON WSPIERAJĄ STRONY UCZESTNICZĄCE W POSTĘPOWANIU W WYPRACOWNIU KORZYSTNEGO DLA WSZYSTKICH ROZWIĄZANIA SPORU
EKSPERCI MOGĄ ZAŻĄDAĆ UDOSTĘPNIENIA AKT ORAZ DOKUMENTÓW. PO PRZEPROWADZONEJ ANALIZIE EKSPEPCI PRZEDSTAWIAJĄ ARGUMENTY PRZEMAWIAJĄCE NA KORZYŚĆ KLIENTA	↔	TO STRONY DECYDUJĄ O TYM JAKIE DOKUMENTY CHCĄ PRZEDSTAWIĆ W TOCZĄCYM SIĘ POSTĘPOWANIU
CELEM POSTĘPOWANIA JEST ZMIANA STANOWISKA PRZEZ INSTYTUCJĘ FINANSOWĄ POD WPLYWEM PRZEDSTAWIONYCH ARGUMENTÓW PRAWNYCH	↔	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

STRONA 12

12

**JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY
FORMY WSPARCIA KLIENTA INDYWIDUALNEGO**



MOŻLIWA POMOC W INDYWIDUALNYM SPORZE KLIENTA Z PODMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO

PORADNICTWO kontakt telefoniczny, mailowy lub osobisty „pierwsza pomoc” dla konsumentów	POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE podejmowane na wniosek klienta po odrzuceniu/niespełnieniu reklamacji	POSTĘPOWANIE POLUBOWNE prowadzone przez niezależnych ekspertów w celu zawarcia ugody
POWÓDZTWA postępowania sądowe wszczynane w imieniu klienta lub na jego wniosek, Rzecznik Finansowy może występować w postępowaniach grupowych	ISTOTNE POGLĄDY formułowane na etapie postępowania sądowego	SKARGI NADZWYCZAJNE DO SĄDU NAJWYŻSZEGO kierowane w szczególnych okolicznościach po prawomocnych orzeczeniach sądu

STRONA 13

13

DZIAŁANIA EDUKACYJNE

Do zadań Rzecznika należy także inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach



Akcje edukacyjne organizowane w różnych miejscowościach kraju, podczas których pracownicy Biura Rzecznika przeprowadzają otwarte wykłady i warsztaty, skierowane zwłaszcza do seniorów, studentów oraz uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych – kilkanaście akcji rocznie



STRONA 14

14

DZIAŁANIA EDUKACYJNE



Cyklicznie organizowane otwarte webinaria edukacyjne



STRONA 15

15

DZIAŁANIA EDUKACYJNE

 Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Tworzenie cyklu audycji edukacyjnych, skierowanych do różnych grup odbiorców, publikowanych na kanale YouTube Rzecznika oraz w mediach społecznościowych






Prawo i finanse w wirtualnych światach –...
Rzecznik Finansowy - wsparcie w polubownym...
Rzecznik Finansowy - Adwokat Twoich spraw
Kim jest Rzecznik Finansowy i jak może Ci pomóc?

STRONA 16

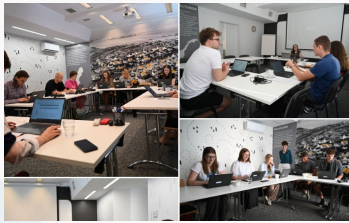
16

DZIAŁANIA EDUKACYJNE

 Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Konkurs o Nagrodę RF oraz Akademia Rzecznika Finansowego





STRONA 17

17

DZIAŁANIA EDUKACYJNE

 Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Organizacja konferencji naukowych poświęconych ochronie klienta podmiotów rynku finansowego, w tym w kontekście innowacyjnych usług finansowych




STRONA 18

18

DZIAŁANIA EDUKACYJNE

 Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

Opracowywanie i publikowanie poradników Rzecznika Finansowego o produktach i usługach finansowych oraz działalności podmiotów rynku finansowego, w szczególności na podstawie analizy trendów na rynku, które mogą okazać się niekorzystne dla konsumentów.



STRONA 19

19

RADY RZECZNIKA FINANSOWEGO


NIE WIERZ SPRZEDAWCY NA SŁOWO!

→ MASZ WĄTPLIWOŚCI ZWIĄZANE Z WARUNKAMI UMOWY (KOSZTAMI, ZASADAMI ROZWIĄZANIA ITP.)?


NIE PODPISUJ BEZ CZYTANIA!

→ NIE MUSISZ PODPISYWAĆ UMOWY NA MIEJSCU, W BIURZE.


NIE SPIESZ SIĘ!

→ „To oferta ważna tylko dziś! Musimy zdążyć przed 16.00!”


DOCHODŹ SVOICH PRAW!

→ CZUJESZ SIĘ SKRZYWDZONY DZIAŁANIEM INSTYTUCJI FINANSOWEJ – SKŁADAJ REKLAMACJĘ!

Poproś o **wskazanie konkretnych punktów** umowy odnoszących się do tych kwestii.

Masz prawo **zabrać ją do domu**, spokojnie przeczytać i dopiero wtedy podpisać.

To w większości przypadków błąd sprzedawców. Bogactwo ofert i firm jest takie, że jeśli nie w tej to w innej firmie dostaniesz taką ofertę w dowolnym momencie.

Jeśli zostanie odrzucona – zwróć się do Rzecznika Finansowego.



Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

STRONA 20

20



Rzecznik Finansowy
www.rf.gov.pl

DZIĘKUJEMY ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU!

 www.rf.gov.pl

 biuro@rf.gov.pl

 facebook.com/RzecznikFinansowy

21

11