



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?

O CZYM BĘDZIEMY MÓWIĆ?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01.

PORADNICTWO

02.

INTERWENCJE

03.

POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

04.

ISTOTNE POGLĄDY

PORADNICTWO

Pierwsza pomoc w razie problemów

NIE JESTEŚ PEWIEN JAKIE
SĄ TWOJE UPRAWNIENIA?

SKONSULTUJ SIĘ
Z NASZYMI
EKSPERTAMI



ZADZWOŃ. DYŻURY EKSPERTÓW:

22 333 73 25 – Banki i inne podmioty rynku
kapitałowego (pn., wt., śr. 8.00-16.00 oraz
czw., pt. 8.00-13.00).

22 333 73 26, 22 333 73 27 – OFE lub inne formy
oszczędzania emerytalnego (pn. - pt. 11.00-15.00).

22 333 73 28 – Ubezpieczenia (pn. - pt. 8.00-18.00).

27 000

TYLE PORAD
TELEFONICZNYCH
UDZIELILI EKSPERCI
RZECZNIKA
FINANSOWEGO W 2016*

**wstępne dane*

Porady telefoniczne to często pierwszy kontakt z Rzecznikiem Finansowym. Podpowiadamy jakie są uprawnienia klienta, co warto napisać w reklamacji i zachęcamy do dalszej walki o swoje prawa.

Ważne! Nie jest możliwe przesłanie umowy do Rzecznika do analizy pod kątem abuzowności jej zapisów bez uprzedniego wyczerpania procedury reklamacyjnej.

Tylko w ramach akcji z RPO, w wybranych miastach, eksperci analizują pojedyncze umowy.

PROCEDURA REKLAMCYJNA

Warunek konieczny do podjęcia działań przez Rzecznika Finansowego

ZŁÓŻ REKLAMACJĘ
DO INSTYTUCJI
FINANSOWEJ



Rzecznik Finansowy zajmie się Twoją sprawą tylko wtedy, gdy złożysz reklamację do **INSTYTUCJI FINANSOWEJ** i nie zostanie ona rozpatrzona zgodnie z Twoimi oczekiwaniami.

Dokładnie określ swoje zastrzeżenia i oczekiwania co do jej działania. To ułatwi naszą ewentualną interwencję.

Jak należy sformułować reklamację?

- ✔ Nie ma konieczności precyzyjnego wyliczenia wysokości roszczenia. Wystarczą ogólne sformułowania np. „Kwestionuję zgodność z prawem klauzul przeliczeniowych/modyfikacyjnych/indeksacyjnych”; „Uważam, że w umowie nie wpisano jasnego sposobu przeliczenia kursów walutowych”; „W umowie nie wskazano, jakie bank stosuje spready i jak je wylicza”.
- ✔ W sformułowaniu konkretnych zastrzeżeń może być przydatna lektura **Raportu Rzecznika Finansowego** z czerwca 2016 r., dotyczącego kwestii budzących wątpliwości Rzecznika w związku z umowami kredytów indeksowanych/denominowanych do walut obcych – dostępny na stronie https://rf.gov.pl/pdf/Raport_RF_Kredyty_walutowe.pdf

**Nie trzeba składać kilku reklamacji dotyczących różnych zapisów w umowie.
W jednej reklamacji można zawrzeć wszystkie zastrzeżenia do treści umowy.**

INTERWENCJE

Tryb postępowania

INSTYTUCJA
FINANSOWA
ODRZUCIŁA TWOJĄ
REKLAMACJĘ?



ZŁÓŻ WNIOSEK DO RZECZNIKA FINANSOWEGO
O PRZEPROWADZENIE POSTĘPOWANIA **INTERWENCYJNEGO**.

Ważne! Ekspertci przygotowują argumentację, która może przekonać instytucję finansową do zmiany stanowiska. Rzecznik Finansowy nie ma jednak możliwości wydania decyzji wiążącej dla podmiotu rynku finansowego.

Dopiero na tym etapie postępowania, eksperci Rzecznika Finansowego szczegółowo analizują umowę kredytową i w piśmie przedstawiają argumenty za uznaniem niektórych postanowień za abuzywne.

- ✓ W odpowiedzi bank przedstawia swoje argumenty
- ✓ Bank nie ma obowiązku postępowania zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Rzecznika Finansowego

Nawet jeśli bank nie zmieni decyzji na skutek postępowania interwencyjnego, to warto je podjąć, żeby poznać zastrzeżenia ekspertów Rzecznika Finansowego do umowy.

17 000

TYLE WNIOSKÓW O
INTERWENCJĘ
PRZYJĄŁ RZECZNIK
FINANSOWY W 2016*

**wstępne dane*

POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Nowe uprawnienie, istotne wyzwania



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

1. POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE:

Postępowanie jest **bezpłatne**.

Rzecznik Finansowy interweniuje w Twoim imieniu. To oznacza, że zbiera argumenty przemawiające na Twoją korzyść i wnosi o zmianę stanowiska przez instytucję finansową.

Jeśli są do tego podstawy prawne w pełni popiera Twoje oczekiwania wobec instytucji finansowej.

2. POREKLAMACYJNE POSTĘPOWANIE POLUBOWNE:

Konieczne jest wniesienie **50 zł** opłaty.

W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron.

Celem postępowania jest ugoda, więc każda ze stron sporu musi być gotowa na ustępstwa.

Występując do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o postępowania interwencyjne lub polubowne warto mieć świadomość różnic w między tymi trybami.

JAK DZIAŁAMY W POSTĘPOWANIU POLUBOWNYM?

Główne etapy postępowania



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01

Złożenie kompletnego wniosku.

Kluczowe jest określenie swoich oczekiwań oraz wskazanie ich zasadności (np. wykazanie straty, uszczerbku na zdrowiu itp.) i załączenie dotychczas zgromadzonych dokumentów.

02

Postępowanie RF

Może być pisemne, ograniczać się tylko to rozmów telefonicznych lub wymiany maili.

Jeśli to konieczne organizowane jest spotkanie w siedzibie RF.

03

Ugoda

Postępowanie kończy się protokołem potwierdzającym przebieg postępowania

Brak Ugody

Sporządza się protokół, a także opinię z oceną prawną stanu faktycznego sprawy

Ważne! Opinia wydawana na zakończenie postępowania polubownego ma zupełnie inny charakter niż istotny pogląd. Jej wykorzystanie np. w procesie sądowym nie zawsze musi być korzystne dla klienta.

BRAK POROZUMIENIA Z POMIOTEM RYNKU FINANSOWEGO

Co dalej?





ISTOTNY POGLĄD – jest wydawany przez Rzecznika Finansowego jako materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. Choć nie jest dla sądu wiążący, to sąd powinien w uzasadnieniu orzeczenia ustosunkować się do argumentów w nim przedstawionych.

**PO PIERWSZEJ
WYMIANIE PISM
PROCESOWYCH,
PRZYGOTUJ WNIOSEK
O ISTOTNY POGLĄD**



**WNIOSEK MUSI BYĆ ODRĘCZNIE PODPISANY.
KONIECZNIE ZAŁĄCZ DO NIEGO:**

-  Kopię dokumentacji procesowej (tj. pozw, odpowiedź na pozew, pisma procesowe itp.).
-  Dotychczasową korespondencję z podmiotem rynku finansowego oraz umowę, regulamin, OWU, załączniki, aneksy itp. (jeśli Rzecznik nie zajmował się wcześniej sprawą).

Ważne! Jeśli wniosek składa w Twoim imieniu pełnomocnik, należy załączyć odpowiednie pełnomocnictwo.

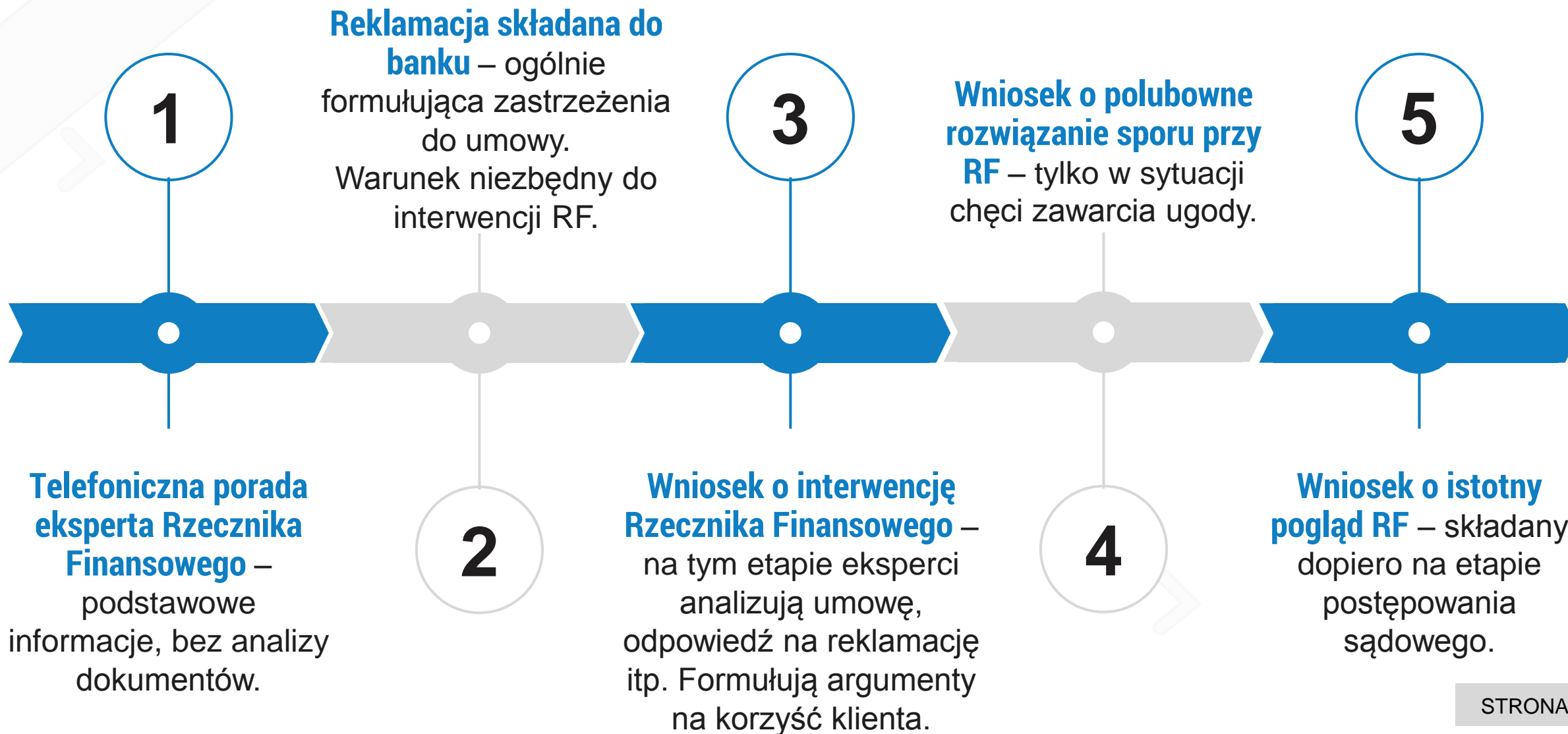
344

**TYLE ISTOTNYCH
POGLĄDÓW WYDAŁ
RZECZNIK
FINANSOWY W 2016***
**wstępne dane*

Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem Rzecznika Finansowego, a nie obowiązkiem. Jest wydawany, gdy Rzecznik Finansowy uzna, że jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego.

PODSUMOWANIE

JAK WALCZYĆ O SWOJE PRAWA PRZY WSPARCIU RZECZNIKA FINANSOWEGO





**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

| DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy