



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl



Możliwości działania Rzecznika Finansowego na rzecz osób pokrzywdzonych

Dawid Rapkiewicz

radca prawny

Dyrektor Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

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

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*).

REKLAMACJA

NIE OBAWIAJ SIĘ! REKLAMACJA NIE MUSI BYĆ „FACHOWA”



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

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, poszłam do pobrać swoją emeryturę, ale Pani zamiast mnie obsłużyć, zaczęła bez mojej zgody obliczać moje zdolności kredytowe. W międzyczasie podsumowała mi jeszcze 2 pisma, żebym je podpisała bez przeczytania. Ja je podpisałam, a pani natychmiast mi je zabrała i odłożyła na 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.



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.

WYTOCZENIE POWÓDZTWA LUB PRZYSTĄPIENIE DO SPRAWY

- **Uprawnienie RF**, nie obowiązek;
- Rzecznik Finansowy wytacza powództwo lub przystępuje do toczącego się postępowania **jeśli uzna, że wymaga tego ochrona praw klientów** podmiotów rynku finansowego;
- **Może nastąpić z urzędu** lub **na wniosek** (<https://rf.gov.pl/dla-klientow/wzory-wnioskow/>);
- **Nie wiąże się z kosztami** po stronie klienta podmiotu rynku finansowego;
- **Profesjonalne wsparcie** doświadczonych prawników;
- Dotyczy spraw **indywidualnych** jak i występowania w charakterze reprezentanta grupy w postępowaniach **grupowych**;
- **Liczne sukcesy** procesowe Rzecznika Finansowego.

ISTOTNY DLA SPRAWY POGLĄD

- **Uprawnienie RF**, nie obowiązek;
- **Może nastąpić z urzędu** lub **na wniosek** (<https://rf.gov.pl/dla-klientow/wzory-wnioskow/>);
- **Opinia ekspercka** Rzecznika Finansowego (*amicus curiae*), ale nie opinia biegłego – istotne wsparcie dla sądu w sprawach wymagających szczegółowej wiedzy z zakresu przepisów prawa regulujących relacje między klientem a podmiotem rynku finansowego;
- Zawarty w **pisemnym oświadczeniu** Rzecznika Finansowego składanym do akt sprawy;
- **Profesjonalne opinie** doświadczonych prawników;
- **Nie wiąże się z kosztami** dla klienta (strony postępowania).

- **Uprawnienie RF**, nie obowiązek;
- **Na wniosek** (<https://rf.gov.pl/dla-klientow/wzory-wnioskow/>);
- Jeżeli jest to **konieczne dla zapewnienia zgodności z zasadą demokratycznego państwa prawnego urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej**, o ile: (i) orzeczenie **narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela** określone w Konstytucji lub (ii) orzeczenie **w sposób rażąco narusza prawo** przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, lub (iii) zachodzi **oczywista sprzeczność istotnych ustaleń sądu** z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego, a orzeczenie **nie może być uchylone lub zmienione w trybie innych nadzwyczajnych środków** zaskarżenia;
- Od **prawomocnego** orzeczenia sądu;
- W terminie **5 lat od dnia uprawomocnienia** się zaskarżonego orzeczenia;
- **Nie wiąże się z kosztami** dla klienta.

INNE SPOSOBY POMOCY

- **Poradnictwo mailowe** - porady@rf.gov.pl;
- **Infolinia**: 22 333 73 25 – dla klientów podmiotów rynku bankowego i kapitałowego - W poniedziałki, środy i piątki, w godzinach od 10:00 do 14:00;
- **Poradnictwo osobiste** – po wcześniejszym zapisie w każdy wtorek.

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE PRZY RZECZNIKU FINANSOWYM

- Wszczęcie postępowania może nastąpić **wyłącznie na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego**
- Udział podmiotu rynku finansowego jest **obowiązkowy**;
- Wszczęcie postępowania **przerywa bieg przedawnienia roszczenia** będącego przedmiotem sporu konsumenckiego. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone;
- 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;
- **Poufność** obowiązująca zarówno osobę prowadzącą, jak i uczestników;
- Jedyna opłata to **50 zł**;
- W przypadku braku polubownego rozwiązania, na wniosek strony Rzecznik sporządzi **opinię** zawierającą **ocenę prawną** stanu faktycznego w sprawie.



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

DZIĘKUJĘ!



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy