

Newsletter Rzecznika Finansowego

nr 8, styczeń 2025

Spis treści

Rzecznik do rzeczników	1
Dziś (czwartek 30/1) konferencja o dostępności usług finansowych.....	3
Spory ubezpieczeniowe o szkody powodziowe	3
Warsztaty dla rzeczników konsumentów.....	4
Koncyliacyjna rola RF w polubownym rozwiązywaniu sporów	4
Rzecznik Finansowy doceni ugodowość instytucji finansowych	5
Współpraca edukacyjna BRF z rzecznikami konsumentów.....	5
Zderzenie z jeleniem? Wypadek na nartach? Nowe poradniki Rzecznika Finansowego	6
Jeszcze zmiany w poradnictwie	6
Osoby kontaktowe w Biurze Rzecznika Finansowego.....	6

Rzecznik do rzeczników

Od początku tego roku pełni funkcję Rzecznika Finansowego. Jest pracownikiem naukowym na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, ekspertem prawa ubezpieczeniowego, autorem prac z tej dziedziny. Pracę naukową godzi z praktyką – jest radcą prawnym. Prywatnie pasjonat żeglarstwa, podróży i literatury fantastycznej. Specjalnie dla Państwa Rzeczników w naszym newsletterze wywiad z **dr. Michałem Ziemiakiem** (na zdjęciu).



Jakie są Pana priorytety na początku kadencji?

Pierwszym wyzwaniem, jakie przede mną stanęło, jest organizacja pomocy dla powodzian. Docierają do nas sygnały o problemach z wypłatami odszkodowań od firm ubezpieczeniowych. Badamy obecnie tę sprawę, ale jeżeli się potwierdzi – uważam, że to niedopuszczalne. Będziemy wspierać klientów, którzy przecież zachowali się roztropnie i przezornie i wykupili odpowiednie ubezpieczenie swych nieruchomości, a w obliczu kataklizmu zostają czasem z niczym. Zależy mi zresztą na tym, by nikogo, kto do nas trafi, nie pozostawić bez pomocy. Do Rzecznika Finansowego trafiają ludzie z bardzo różnymi sprawami i sporami o różnej wartości – czasem kilkuset złotych, a czasem setek tysięcy. Wszystkim należy się porada i adekwatne wsparcie.

Dwa duże tematy, które mamy aktualnie na tapecie, to dostępność usług finansowych i nowa ustawa o kredycie konsumenckim. Ten pierwszy wymaga od nas dużych zmian – w połowie roku staniemy się bowiem organem nadzoru. Musimy znakomicie znać i rozumieć przepisy, wypracować procedury, przygotować zespół do nowych obowiązków. To wszystko działa się już, zanim objąłem stanowisko, ale nadal musimy ciężko pracować, by dopiąć wszystko na ostatni guzik przed 28 czerwca. Kwestia kredytu konsumenckiego oznacza z kolei prace legislacyjne. Będziemy musieli czuwać, by nowe przepisy, nad którymi wkrótce podejmie prace rząd, a potem parlament, zapewniły klientom odpowiedni poziom ochrony.

Jakie widzi Pan największe wyzwania w zakresie ochrony konsumentów na rynku finansowym?

Wyzwaniem wydaje mi się odpowiednie i skuteczne wspieranie klientów w dochodzeniu roszczeń. Zbyt często ludzie rezygnują z dochodzenia swych praw, co sprawia, że i przedsiębiorcy luźniej podchodzą do przestrzegania ich. Tu jest szerokie pole do działania zarówno dla nas w Biurze Rzecznika Finansowego, jak i dla powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, a także dla organizacji konsumenckich. Ustawy dają nam szeroki wachlarz narzędzi, byśmy skutecznie wspierali konsumentów/klientów w ich sporach z przedsiębiorcami. Rzecznik Finansowy oferuje dodatkową ścieżkę dochodzenia roszczeń, jaką jest postępowanie pozasądowe. W zeszłym roku liczba wniosków o polubowne rozwiązanie sporu wzrosła o 17%, więc klienci coraz częściej postrzegają ADR jako wygodną alternatywę dla długotrwałych procesów sądowych.

Inne ważne pole to edukacja i budowanie świadomości finansowej społeczeństwa. Spory wynikają często z tego, że konsumenci nie rozumieją, jak działają produkty finansowe. Widzimy to na przykładzie spraw „powodziowych”, o których mówiłem. Proszę wyobrazić sobie sytuację, że ktoś od wielu lat ubezpiecza dom. Co roku przedłuża ubezpieczenie na tych samych warunkach, pozostawiając tę samą sumę ubezpieczenia i niewygórowaną składkę. Gdy dojdzie do szkody, nie ma szans, by świadczenie ubezpieczeniowe pokryło koszty remontu czy naprawy. Przecież wszyscy wiemy, jak bardzo wzrosły koszty robocizny czy materiałów budowlanych. Wszystkie instytucje konsumenckie powinny zwrzeć szereg, by edukować konsumentów i nie dopuszczać do takich sytuacji w przyszłości.

Jak postrzega Pan rolę powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów w systemie ochrony klientów instytucji finansowych?

Rzecznicy powiatowi są podstawą systemu ochrony konsumentów, bo są na pierwszej linii i to od nich w dużej mierze zależy, czy uda się ostatecznie sprawę załatwić, czy nie. Jeśli leży to w ich kompetencjach, powinni pomóc sami, jeśli nie – powinni przekierować klienta do instytucji, która udzieli mu skutecznie pomocy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów daje rzecznikom narzędzia, żeby pomagać klientom od początku, czyli pierwszej porady, aż do końca, czyli prawomocnego rozstrzygnięcia sprawy w sądzie. Oczywiście nie chodzi o to, by wyręczać konsumentów w dochodzeniu roszczeń, ale też nie powinni bezradnie rozkładać rąk i pozostawiać konsumentów bez pomocy.

Dotyczy to także spraw finansowych. Uważam, że w prostych, powszechnych sprawach (np. ubezpieczeniowych albo związanych z kredytem konsumenckim) może sobie poradzić każdy rzecznik powiatowy. W przypadku tych trudniejszych powinniśmy współdziałać. Rzecznik Finansowy ma zasoby, przede wszystkim doświadczoną kadrę ekspercką, żeby prowadzić nawet bardzo skomplikowane sprawy finansowe – coś, czego wielu rzeczników powiatowych z różnych powodów nie może się podjąć. Chociaż są i tacy, którzy to robią i odnoszą na tym polu poważne sukcesy.

Jako wykładowca akademicki nie mogę pominąć edukacji. To kluczowe! Ludzie nie będą potrafili wybierać właściwych produktów finansowych, jeśli nie będą wiedzieli, jak one działają. Muszą też identyfikować zagrożenia i pułapki. Kto ich tego nauczy, jeśli nie rzecznicy konsumentów?

Wiem, że w wielu powiatach tej ochrony konsumentów na podstawowym poziomie brakuje. No bo jak ma dobrze realizować wszystkie zadania powiatu z zakresu ochrony konsumentów osoba, która jest rzecznikiem kilka godzin w tygodniu? Tu jest pole do zmian – czy to organizacyjnych, czy legislacyjnych.

Czy Rzecznik Finansowy planuje wsparcie dla rzeczników konsumentów w terenie? Jeśli tak, w jakiej formie?

Staramy się przede wszystkim wspierać rzeczników merytorycznie tu na miejscu. Jeśli rzecznik potrzebuje skonsultować sprawę, którą prowadzi, zawsze może do nas napisać albo zadzwonić (w każdym newsletterze są dane kontaktowe). Zawsze staramy się pomóc jak najlepiej. Będziemy też organizować szkolenia online – zaczynamy już wkrótce, w lutym, warsztatami ubezpieczeniowymi. A co do szkoleń i spotkań w terenie – będziemy nad tym pracować. Wiem, że dla wielu rzeczników to jest dogodniejsza i bardziej wartościowa forma. Wiadomo, że kontakty osobiste są nie do przecenienia, a w internecie się ich nie nawiąże.

Dziękuję za rozmowę.

[rozmawiał Maciej Czapliński]

Dziś (czwartek 30/1) konferencja o dostępności usług finansowych

O tym, że usługi finansowe mają być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami, pisaliśmy Państwu w newsletterze nr 3 w maju ubiegłego roku (link). To było krótko po tym, jak ustawa opuściła sejm. Od tego czasu wiele się wydarzyło. Przede wszystkim tworzy się system nadzoru nad dostępnością produktów i usług, którego jako Rzecznik Finansowy będziemy częścią. Po drugie, trwa dialog z rynkiem – zarówno organizacjami branżowymi, jak i organizacjami pozarządowymi, które skupiają osoby ze szczególnymi potrzebami. Po trzecie, przeprowadziliśmy szeroko zakrojone badanie rynku, by ocenić, na ile instytucje finansowe już dziś są przygotowane, by sprostać nowym obowiązkom. Wyniki tych badań przedstawimy już dziś podczas konferencji, którą organizujemy z Uniwersytetem Szczecińskim, którego pracownicy wraz z nami analizowali wyniki ankiet.

Zapraszamy Państwa na **relację online z tej konferencji**. Transmisja na [naszym kanale na YouTube](#) zacznie się jutro o godzinie 9 rano i potrwa do ok. 16. Nagranie będzie dostępne także później.

Spory ubezpieczeniowe o szkody powodziowe

We wrześniu 2024 roku rzeki zalały miasta i wsie w południowo – zachodniej Polsce. Mnóstwo ludzi straciło dobytek. Nie wszyscy byli ubezpieczeni. A z mediów docierają do nas słuchy, że i ci, którzy byli, mają problemy z uzyskaniem odszkodowań za swoje straty. Skontaktowaliśmy się z niektórymi rzecznikami z terenów dotkniętych powodzią – trafiły do nich nieliczne takie sprawy. U nas też ich nie ma. Niewykluczone więc, że zostali bez pomocy.

Dlatego uruchamiamy specjalny projekt wsparcia osób dotkniętych powodzią. Uprzejmie prosimy Państwa Rzeczników z południowej części województw śląskiego, opolskiego i dolnośląskiego, by:

- wydrukowali i rozwiesili [plakaty](#),
- udostępniili w swoich mediach społecznościowych,
- przekazali konsumentom informacje o wsparciu własnymi kanałami komunikacji (np. przez lokalne media).



Zachęcamy, by sprawy klientów, którzy trafią do Państwa ze sporami „popowodziowymi”, przekazywali Państwo Rzecznikowi Finansowemu. Obiecujemy potraktować je priorytetowo.

Na naszej stronie uruchomiliśmy osobną [zakładkę](#), na której można znaleźć informacje i materiały dla konsumentów – ofiar żywiołu.

Warsztaty dla rzeczników konsumentów

Rzecznik Finansowy może podjąć interwencję (lub postępowanie pozasądowe) dopiero wtedy, gdy klient wyczerpał procedurę reklamacyjną. Mogą Państwo ułatwić konsumentom ten proces poprzez wsparcie w pisaniu reklamacji. Wszystkich Państwa Rzeczników, a zwłaszcza tych z terenów popowodziowych, a także pracowników Państwa biur i osoby działające w organizacjach konsumenckich zapraszamy na warsztaty online, które poprowadzą eksperci z Biura Rzecznika Finansowego: dr Marta Karpińska i r. pr. Karol Osiak.

Temat: „Jak pisać reklamacje do ubezpieczycieli”.

Termin: czwartek, 13 lutego

Godzina: 11-13.

[Link do rejestracji](#)

To będą **warsztaty a nie wykład**, więc liczymy na Państwa aktywność. Przez cały czas szkolenia będzie można komentować lub pytać na czacie. Można też zawczasu przesłać pytania lub kazusy, które prześlemy prowadzącym, by w miarę możliwości omówili je podczas warsztatów. Czekamy na nie do wtorku 11 lutego.

Koncyliacyjna rola RF w polubownym rozwiązywaniu sporów

Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym to unikatowa na rynku finansowym procedura łącząca w sobie najlepsze **cechy mediacji i koncyliacji**. Dziś chcemy przybliżyć Państwu koncyliacyjną rolę Rzecznika Finansowego.

Rodzaje postępowań polubownych

Konsument, który składa wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu, może wybrać jeden lub dwa rodzaje postępowania:

- działania mające na celu zbliżenie stanowisk stron (mediacja)
- przedstawienie propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja)

Co to jest koncyliacja?

To jedna z metod polubownego rozwiązywania sporów. Tak jak w mediacji niezależna osoba trzecia (np. mediator) pomaga tu stronom w rozwiązaniu sporu. Z tą jednak różnicą, że nie tylko wspiera strony, ale też występuje z konkretnymi propozycjami jego rozwiązania.

Jak może wyglądać propozycja polubownego rozwiązania sporu?

Propozycja może obejmować projekt konkretnego rozwiązania sporu, ale może też zachęcać strony, by podjęły dodatkowe czynności, które mogą się przyczynić do wyjaśnienia sprawy (np. zlecenie opinii biegłego, dodatkowe oględziny, naoczna komisja lekarska lub ponowna analiza zgromadzonej dokumentacji).

Rzecznik Finansowy w swych propozycjach rozwiązania sporu zwraca uwagę także na inne aspekty sprawy niż czysto finansowe i prawne. Podkreśla na przykład szybkość rozwiązania sporu, kwestie wizerunkowe, perspektywę zachowania dobrej relacji na przyszłość, co może skutkować zmianą dotychczasowych stanowisk stron.

Zalety koncyliacji, praktyczne zastosowanie

W praktyce postępowań przed Rzecznikiem Finansowym przedstawienie propozycji polubownego rozwiązania sporu to narzędzie, które pozwala przełamać impas w negocjacjach. Stosujemy je na przykład w sporach, które dotyczą kwestii prawidłowej wyceny uszkodzonego mienia (uszkodzonego sprzętu elektronicznego, szkód w mieszkaniu wskutek zalania lub pożaru).

O pomoc w rozwiązaniu takiego sporu zwrócił się do nas klient, którego dom został uszkodzony przez pożar. Kwestią sporną pomiędzy nim a ubezpieczycielem była wysokość odszkodowania na odbudowę domu oraz wysokość odszkodowania za zniszczone mienie ruchome (w tym kolekcję drogich alkoholi). Prowadzący postępowanie zasugerował stronom, że najszybszym sposobem na rozwiązanie sporu może być powołanie biegłego rzeczoznawcy majątkowego, który ma wiedzę i doświadczenie w likwidacji skomplikowanych szkód pożarowych. Strony przystąpiły na to, a sporządzona przez biegłego opinia stała się podstawą ugody, która usatysfakcjonowała obie strony.

Oczywiście propozycja Rzecznika Finansowego nie wiąże stron, więc jej przedstawienie nie wpływa na wynik postępowania. Może natomiast pomóc stronom spojrzeć na sprawę z szerszej perspektywy i nadać kierunek dalszym ich działaniom.

Rzecznik Finansowy doceni ugodość instytucji finansowych

O zaletach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pisaliśmy na tych łamach już wiele razy. Konsumenci coraz bardziej doceniają, że mogą się z bankiem czy ubezpieczycielem dogadać zamiast brnąć w długie i kosztowne procedury sądowe. W zeszłym roku liczba wniosków o przeprowadzenie postępowania ADR przed Rzecznikiem Finansowym wzrosła o 17%.

Od początku roku Rzecznik Finansowy będzie przyznawać wyróżnienia podmiotom rynku finansowego, które wykazują się szczególnie otwartym podejściem do polubownych metod rozwiązywania sporów.

Po zakończeniu postępowania ADR osoba, które je prowadziła, wypełni ankietę – oceni postawę instytucji finansowej w postępowaniu i przyzna punkty wg określonej skali. Weźmie pod uwagę przede wszystkim aktywność, chęć udziału w posiedzeniach mediacyjnych, sposób komunikacji czy zaangażowanie w wyjaśnienie wszystkich spornych kwestii sprawie. Wyniki ankiet w połączeniu z ilością osiągniętych porozumień pozwolą pod koniec roku wyłonić te podmioty, które najlepiej wykorzystywały możliwości, jakie daje postępowanie polubowne. Dodatkowy warunek – wyróżnienie może dostać tylko taki podmiot, który w danym roku nie został ukarany (także nieprawomocnie) za naruszenie obowiązku udziału w postępowaniu pozasądowym.

Współpraca edukacyjna BRF z rzecznikami konsumentów

Nasi koledzy i koleżanki z Departamentu Edukacji i Komunikacji przeprowadzili 15 stycznia warsztaty dla uczniów szkoły podstawowej nr 357 im. Mikołaja Kopernika w Warszawie. W trakcie spotkania z młodzieżą przedstawili uczestnikom instytucję Rzecznika Finansowego i omówili, czym jest budżet

domowy i jakie są formy oszczędzania. Pod koniec zajęć przeprowadzili quiz z nagrodami dla osób z najlepszymi wynikami.

Rzecznik Finansowy prowadzi **działalność edukacyjną**. Chętnie współpracujemy przy tym z rzecznikami konsumentów i wysyłamy naszych doświadczonych pracowników do prowadzenia zajęć dla dzieci, młodzieży i dorosłych na różne tematy finansowe. Od początku tego roku już dostaliśmy od Państwa kilka propozycji wspólnych akcji edukacyjnych. Kalendarz wydarzeń na 2025 rok szybko się zapełnia, więc jeśli już teraz planują Państwo jakieś szkolenia, które mielibyśmy poprowadzić w Państwa powiatach, to proszę zgłaszać je jak najszybciej.

Zderzenie z jeleniem? Wypadek na nartach? Nowe poradniki Rzecznika Finansowego

Ubezpieczenia to samo życie – można się o tym przekonać, czytając nowy [poradnik](#) o odpowiedzialności cywilnej zarządców dróg w przypadku kolizji z dziko żyjącymi zwierzętami. A w związku z rozpoczętym już sezonem narciarskim opublikowaliśmy [poradnik](#) o ubezpieczeniach narciarskich. Zapraszamy do lektury i rozpowszechniania.



Jeszcze zmiany w poradnictwie

Informowaliśmy Państwa ostatnio, że od listopada porad udzielają pracownicy naszego biura. System zapisów na porady nie zdał egzaminu, więc wracamy do starej, sprawdzonej metody „kto pierwszy, ten lepszy”. Od stycznia nie trzeba się już umawiać na poradę, wystarczy zadzwonić pod numer:

22 333 73 25 – sprawy bankowe i kapitałowe

22 333 73 28 – sprawy ubezpieczeniowo – emerytalne.

Eksperti z DBK i DUE udzielają ich na bieżąco na dyżurach telefonicznych w poniedziałki, środy i piątki od 10:00 do 14:00. Do końca stycznia oddzwaniają jeszcze do tych klientów, którzy zapisali się na rozmowę. Mogą już Państwo pobrać zaktualizowany [plakat](#) z danymi kontaktowymi.

Osoby kontaktowe w Biurze Rzecznika Finansowego

We wszelkich sprawach związanych z usługami finansowymi (bankowymi, ubezpieczeniowymi, kapitałowymi) i pomocą, jaką klientom na tym rynku może świadczyć Rzecznik Finansowy, mogą się Państwo zwracać do Macieja Czaplńskiego (pracownika BRF) – tel. 690 648 962, m.czaplinski@rf.gov.pl.



Pełnomocnicy terenowi Rzecznika Finansowego:

- w woj. lubelskim - Ewa Kruszczyńska-Głaz, ul. Krakowskie Przedmieście 22 lok. 1, Lublin, tel. 661 071 022;
- w woj. warmińsko – mazurskim - Jakub Borowski, ul. Prosta 1/2 lok. 5, Olsztyn, tel. 502 385 494.