

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA ROZWOJU I FINANSÓW¹⁾**

z dnia 15 lutego 2017 r.

w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym

Na podstawie art. 43 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892 i 1823 oraz z 2017 r. poz. 245) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) sposób i formy prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanego dalej „postępowaniem”, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową;
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku;
- 3) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny okres, na jaki upoważnienie jest udzielane;
- 4) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu.

§ 2. Osoba prowadząca postępowanie powinna:

- 1) posiadać wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne;
- 2) posiadać wiedzę w zakresie sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów;
- 3) wyróżniać się wiedzą w zakresie umów zawieranych pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.

§ 3. 1. Rzecznik Finansowy, zwany dalej „Rzecznikiem”, udziela upoważnienia do prowadzenia postępowania na czas określony, nie krótszy niż 6 miesięcy i nie dłuższy niż 3 lata.

2. Upoważnienie może być udzielone ponownie tej samej osobie.

3. Osoba upoważniona bierze udział w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej z jej udziałem do czasu jej zakończenia mimo upływu okresu, na który zostało udzielone upoważnienie, chyba że upoważnienie zostało cofnięte zgodnie z art. 35b ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zwanej dalej „ustawą”.

4. W przypadku cofnięcia upoważnienia zgodnie z art. 35b ust. 4 ustawy Rzecznik przekazuje postępowanie do prowadzenia innej upoważnionej osobie.

§ 4. 1. Postępowanie albo poszczególne jego czynności podejmowane są w postaci pisemnej lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej. Korespondencję włącza się do akt sprawy. Akta mogą być prowadzone w postaci elektronicznej.

¹⁾ Minister Rozwoju i Finansów kieruje działem administracji rządowej – instytucje finansowe, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 września 2016 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Rozwoju i Finansów (Dz. U. poz. 1595).

2. Rzecznik informuje strony o podejmowanych czynnościach pisemnie, jeżeli to możliwe i przemawiają za tym okoliczności sprawy – za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

3. W toku postępowania strony mogą wymieniać informacje.

4. Wymiana informacji odbywa się: przesyłką pocztową, pocztą elektroniczną, telefonicznie, przy pomocy dedykowanych platform elektronicznych lub w inny uzgodniony sposób.

§ 5. Wniosek o wszczęcie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, może być przesłany przesyłką pocztową na adres Biura Rzecznika albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika.

§ 6. 1. Wniosek zawiera:

- 1) oznaczenie klienta podmiotu rynku finansowego, zwanego dalej „klientem”, obejmujące jego imię i nazwisko, jego adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada;
- 2) oznaczenie podmiotu rynku finansowego, obejmujące jego nazwę albo firmę i adres siedziby;
- 3) dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub pożądanego zachowania podmiotu rynku finansowego;
- 4) określenie oczekiwania co do sposobu zakończenia sporu;
- 5) opis stanu faktycznego sprawy;
- 6) określenie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 36 ust. 2 ustawy, przez wskazanie, że wnioskodawca wnosi o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 7) podpis klienta lub jego pełnomocnika.

2. Do wniosku dołącza się:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego albo informację o braku takich dokumentów;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia;
- 4) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek składa pełnomocnik.

3. Do wniosku dołącza się także informację, czy Rzecznik podejmuje lub podejmował działania w trybie art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy w zakresie ochrony klientów podmiotu rynku finansowego, reprezentując interesy klienta, a także czy sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd.

§ 7. 1. Niezwłocznie po wpłynięciu wniosku Rzecznik dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Postępowanie wszczyna się z chwilą wpływu wniosku zawierającego co najmniej oznaczenie klienta i podmiotu rynku finansowego, dokładne określenie żądania, określenie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 36 ust. 2 ustawy, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz podpis wnioskodawcy lub jego pełnomocnika.

3. Jeżeli wniosek nie spełnia wymagań określonych w § 6 ust. 1 i 2, Rzecznik wzywa wnioskodawcę, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania, do jego uzupełnienia w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania.

4. W przypadku gdy z treści wniosku nie wynika jednoznacznie, czy klient oczekuje wszczęcia postępowania, czy też podjęcia czynności zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, Rzecznik poucza klienta o trybach i zasadach podejmowania przez Rzecznika działań i wzywa klienta do dokonania wyboru trybu działania w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.

5. Jeżeli na wezwanie, o którym mowa w ust. 4, klient wniósł o:

- 1) wszczęcie postępowania, dzień jego wszczęcia określa się zgodnie z ust. 2;
- 2) podjęcie czynności zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, wniosek o wszczęcie postępowania pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku pozostawienia wniosku bez rozpoznania przepis § 9 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

§ 8. 1. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient wskazuje na okoliczności uprawdo-
podobniające zasadność tego zwolnienia.

2. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających
na uznanie wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty za zasadny.

3. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwol-
nienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.

§ 9. 1. Rzecznik informuje strony o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu, w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie
od dnia wpływu wniosku spełniającego wymogi określone w § 6 ust. 1 i 2, wskazując na podstawę prawną i okoliczności ją
uzasadniające.

2. W przypadku odmowy, o której mowa w ust. 1, Rzecznik, na wniosek klienta, dokonuje zwrotu opłaty, o ile została
uiszczona, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego wniosku.

§ 10. 1. O wszczęciu postępowania Rzecznik zawiadamia strony w terminie 7 dni.

2. W toku postępowania w razie potrzeby Rzecznik wzywa strony do przedstawienia, w wyznaczonym terminie, wyjaś-
nień, a także wszystkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu.

3. W toku postępowania strony mogą przedstawiać własne stanowiska, dokumenty i dowody.

4. W toku postępowania Rzecznik może wykorzystać dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku
z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, dotyczącego sporu między tymi samymi stro-
nami.

§ 11. 1. Wynik postępowania w postaci protokołu, o którym mowa w art. 41 ust. 1 ustawy, Rzecznik przedstawia
stronom w terminie 90 dni od dnia wpływu wniosku spełniającego wymogi określone w § 6 ust. 1 i 2.

2. O przedłużeniu terminu, o którym mowa w ust. 1, w przypadku sporów szczególnie skomplikowanych Rzecznik in-
formuje strony postępowania, wskazując spodziewany termin jego zakończenia.

§ 12. 1. Rzecznik przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu w zakresie żądań objętych wnioskiem, jeżeli
z okoliczności sprawy wynika, że sformułowanie takiej propozycji jest możliwe. Propozycja ta jest przedstawiana
w terminie umożliwiającym zakończenie postępowania zgodnie z § 11 ust. 1.

2. Rzecznik wyznacza stronom termin na wyrażenie zgody na przedstawioną im propozycję rozwiązania sporu, nie
krótszy niż 7 dni.

§ 13. 1. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć posiedzenie, na które
wzywa stronę lub strony postępowania. Posiedzenie wyznacza się w terminie umożliwiającym stawienie się stronie lub
stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

2. Posiedzenie odbywa się w terminie i miejscu wyznaczonym przez Rzecznika.

3. Jeżeli w posiedzeniu uczestniczą jednocześnie obie strony, sporządza się protokół z posiedzenia zawierający co
najmniej: datę, miejsce, dane dotyczące uczestniczących w nim osób, a także ogólną informację o rezultacie spotkania.
Jeżeli obie strony wyrażą na to zgodę, w protokole z posiedzenia można zamieścić składane w trakcie posiedzenia propo-
zycje i stanowiska stron.

§ 14. 1. Opinię, o której mowa w art. 40 ustawy, Rzecznik przygotowuje w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia
przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku rozpatrywania sprawy.

2. W opinii nie uwzględnia się propozycji rozwiązania sporu przedstawianych przez strony w toku postępowania,
chyba że obie strony wyrażą na to zgodę. W opinii Rzecznik dodatkowo wskazuje na ustalony stan faktyczny lub te elementy
stanu faktycznego, których ustalenie nie było możliwe, a mogło mieć wpływ na ocenę sprawy.

§ 15. W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku gdy przeprowadzenie postę-
powania stało się z innych przyczyn niemożliwe, Rzecznik kończy postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

§ 16. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.²⁾

Minister Rozwoju i Finansów: wz. *W. Janczyk*

²⁾ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego
postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. poz. 92), które utraciło moc z dniem 10 stycznia 2017 r. w związku
z wejściem w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).