

ROZPORZĄDZENIE

MINISTRA ROZWOJU I FINANSÓW¹⁾

z dnia 2017r.

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) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) sposób i formy prowadzenia postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanego dalej „postępowaniem”, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego, zwanego dalej „Rzecznikiem”, w tym sposób wnoszenia wniosku 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 postępowanie oraz minimalny okres, na jaki upoważnienie jest udzielane;
- 4) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowania się do niej.

§ 2. 1. Wniosek o przeprowadzenie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, może być a wnoszony pisemnie, na adres Biura Rzecznika albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w tym na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika.

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

§ 3. 1. Osoba prowadząca postępowanie powinna:

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).

- 1) posiadać wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne;
- 2) korzystać z pełni praw publicznych;
- 3) nie być skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne.

§ 4. 1. Rzecznik udziela upoważnienia do prowadzenia postępowania na czas określony, nie krótszy niż 90 dni i nie dłuższy niż 2 lata.

2. Po upływie okresu, na który zostało udzielone upoważnienie, Rzecznik może go udzielić ponownie.

3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 osoba upoważniona bierze udział w rozpoznaniu sprawy rozpoczętej z jej udziałem, do czasu zakończenia sprawy, z zastrzeżeniem art. 35b ust. 4 ustawy.

4. Osoba upoważniona niezwłocznie ujawnia Rzecznikowi wszelkie okoliczności, które mogą mieć wpływ na jej niezależność lub bezstronność w toku postępowania lub powodować konflikt interesów z którąkolwiek ze stron.

5. W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, Rzecznik przekazuje postępowanie do prowadzenia innej upoważnionej osobie.

6. Jeżeli przekazanie postępowania do prowadzenia innej osobie nie jest możliwe, Rzecznik informuje strony w wyznaczonym terminie, o prawie zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego prowadzenia postępowania przez osobę, której dotyczą okoliczności, o których mowa w ust. 1. W przypadku niezgłoszenia sprzeciwu w tym terminie osoba ta i, prowadzi dalej postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7. Rzecznik oraz upoważniona osoba są obowiązani do zachowania w tajemnicy informacji, uzyskanych w toku prowadzonego postępowania.

§ 5. 1. Wniosek zawiera:

- 1) imię i nazwisko klienta podmiotu rynku finansowego, zwanego dalej „klientem”, 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) nazwę albo firmę podmiotu rynku finansowego, adres siedziby podmiotu rynku finansowego;
- 3) dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub pożądanego zachowania podmiotu rynku finansowego oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu;
- 4) opis stanu faktycznego sprawy;

- 5) podpis klienta lub jego pełnomocnika;
- 6) 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.

2. Do wniosku dołącza się:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
- 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 wnosi pełnomocnik.

§ 6. 1 Niezwłocznie po wniesieniu wniosku Rzecznik dokonuje wstępnego badania treści wniosku.

2. Postępowanie wszczyna się z chwilą wpływu wniosku.

3. W przypadku uznania wniosku za niekompletny w sposób uniemożliwiający nadanie sprawie dalszego biegu Rzecznik wzywa wnioskodawcę pod rygorem pozostawienia wniosku bez dalszego biegu, 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 podejmowanych przez Rzecznika działań i wzywa klienta do dokonania wyboru trybu działania w terminie 14 dni, od dnia doręczenia pisma.

5. W przypadku, w którym klient wnosi o wszczęcie postępowania, dzień jego wszczęcia określa się zgodnie z ust. 2.

6. W przypadku, w którym klient wniósł o podjęcie czynności zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, wniosek o wszczęcie postępowania pozostawia się bez rozpoznania.

7. Jeżeli w sprawie, której dotyczy wniosek Rzecznik prowadzi równocześnie czynności na podstawie art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

8. W przypadkach wskazanych w ust. 3, 4, 6 oraz 7 przepis § 8 ust. 2 stosuje się odpowiednio.

§ 7. 1. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient wskazuje na okoliczności uprawdopodobniające 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 zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.

§ 8. 1. Rzecznik informuje klienta o odmowie rozpatrzenia sporu niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od dnia powzięcia informacji o istnieniu przesłanki uzasadniającej odmowę rozpatrzenia sporu, 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.

§ 9. 1. O wszczęciu postępowania Rzecznik zawiadamia strony w ciągu 7 dni.

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

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 stronami.

§ 10. 1. Rzecznik kończy postępowanie w w terminie 90 dni od wszczęcia postępowania.

2. W przypadku sporów szczególnie skomplikowanych termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać wydłużony, o czym Rzecznik informuje strony postępowania, wskazując spodziewany termin jego zakończenia.

§ 11. 1. W toku postępowania Rzecznik podejmuje działania zmierzające do zbliżenia stanowisk stron, a jeżeli nie jest to możliwe i przemawia za tym charakter sporu Rzecznik przedstawia stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie zgodnie z § 12 ust. 1.

2. Rzecznik wyznacza stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu, nie krótszy niż 7 dni.

3. 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 formie elektronicznej.

§ 12. 1. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć posiedzenie, na które wzywa stronę lub strony postępowania. Posiedzenie należy wyznaczyć 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 Finansowego.

3. Jeżeli w posiedzeniu uczestniczą jednocześnie obie strony z posiedzenia sporządza się protokół 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 można zamieścić składane w trakcie posiedzenia propozycje i stanowiska stron.

§ 13. 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. W opinii nie uwzględnia się propozycji rozwiązania sporu przedstawianych przez strony w toku postępowania, chyba że obie strony wyrażą na to zgodę.

2. W opinii Rzecznik określa, w szczególności ustalony stan faktyczny lub te elementy stanu faktycznego, których ustalenie nie było możliwe a mogło mieć wpływ na ocenę sprawy.

§ 14. Poufnością, o której mowa w art. 39a ustawy objęte są wszelkie informacje, a także stanowiska, propozycje przedstawiane przez strony postępowania. Dotyczy to w szczególności informacji uzyskanych w trakcie posiedzenia, o którym mowa w § 14. Poufnością objęte są także protokół i opinia sporządzone na podstawie art. 40 i 41 ustawy.

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

§ 16. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 10 stycznia 2017 r. ²⁾.

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 traci 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).

MINISTER ROZWOJU I FINANSÓW

ZA ZGODNOŚĆ POD WZGLĘDEM PRAWNYM,
LEGISLACYJNYM I REDAKCYJNYM

Monika Studzińska
Zastępca Dyrektora
Departamentu Prawnego w Ministerstwie Finansów
/- podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym /

UZASADNIENIE

Niniejsze rozporządzenie stanowi wykonanie przewidzianego w art. 43 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348, 1830 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615 i 1823), zwaną dalej "ustawą"), upoważnienia ministra właściwego do spraw instytucji finansowych do określenia szczegółowego trybu postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym. Rozporządzenie określa szczegółowe wymogi dotyczące trybu prowadzenia postępowania przy uwzględnieniu, iż w przypadkach w nim nieuregulowanych będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823) zw. dalej "ustawą o ADR")¹.

Zgodnie z art. 35 ustawy, spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (dalej "postępowanie"). Celem postępowania jest dążenie do polubownego rozwiązania sporu poprzez podejmowanie działań zmierzających do zbliżenia stanowisk stron lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu przy założeniu, iż Rzecznik, jak i osoby prowadzące postępowania działają na zasadzie niezależności, bezstronności oraz przy zachowaniu w poufności wszelkich informacji uzyskanych w trakcie postępowania.

Rozporządzenie przewiduje, iż wniosek o przeprowadzenie postępowania można wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (§ 2 ust. 1). Jest to zgodne z wymogami artykułu 5 ust. 2 pkt a i c dyrektywy ADR oraz realizuje obowiązki z art. 9 ustawy o ADR. W szczególności ust. 2 ma na celu odformalizowanie sposobu komunikacji Rzecznika ze stronami postępowania umożliwiając przekazywanie informacji o podejmowanych czynnościach za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

Zgodnie z art. 35b ust. 1 ustawy postępowanie prowadzi osoba upoważniona przez Rzecznika Finansowego. W § 3 rozporządzenie doprecyzowuje minimalne wymogi dla osoby prowadzącej postępowanie. Rzecznik może upoważnić osobę do prowadzenia postępowań, jeżeli posiada ona wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne, korzysta z pełni praw publicznych i nie była skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne. Spełnienie przewidzianych przesłanek ma realizować cele ustawy o ADR mające zapewnić niezależność i bezstronność osób prowadzących postępowania. Osoby prowadzące postępowania powinny także legitymować się wiedzą i doświadczeniem zawodowym gwarantujących profesjonalne i rzetelne prowadzenie postępowań.

¹Ustawa implementuje Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR). Zgodnie z art. 59 pkt. 2 ww. ustawy w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji wprowadza się art. 35a przewidujący, iż do postępowania przy Rzeczniku w sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy ustawy o ADR a Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym wchodzącym w skład tzw. systemu ADR w sprawach konsumenckich.

W § 4 rozporządzenie doregulowuje czas i zakres upoważnienia, o którym mowa w art. 35b ustawy. Celem regulacji jest zapewnienie osobie prowadzącej postępowanie niezależność działania. Upoważnienie udzielane jest na czas oznaczony nie krótszy niż 90 dni i nie dłuższy niż dwa lata. Upoważnienie może być udzielane ponownie. Rozporządzenie nie przewiduje ograniczenia ilości kadencji, także upoważnienie może być udzielane wielokrotnie. Upoważnić można pracownika Biura Rzecznika jak i osobę współpracującą z Rzecznikiem na podstawie umowy cywilnoprawnej. W celu rozwiązania problemu dalszego prowadzenia postępowania po wygaśnięciu upoważnienia w § 4 ust. 3 przewidziano, iż osoba, której upoważnienie wygasło może brać udział w sprawie rozpoczętej z jej udziałem, chyba że upoważnienie zostało cofnięte ze względu na wystąpienie przesłanek z art. 35b ust. 4 ustawy. Rozporządzenie przewiduje także wygaśnięcie rozporządzenia wraz z ustaniem stosunku pracy albo umowy cywilnoprawnej. Rzecznik może także przewidzieć, iż upoważnienie może być udzielone do prowadzenia całego postępowania lub określonych czynności w ramach postępowania. O zakresie upoważnienia i czasie, na jaki jest ono udzielane decyduje Rzecznik.

§ 4 ust. 1 dookreśla zasady bezstronności i niezależności osób prowadzących postępowanie, a także cele jakimi powinny się one kierować przy podejmowaniu czynności w ramach postępowania. W szczególności na pierwszy plan wysuwa się quasi-mediacyjna oraz koncyliacyjna rola tych osób. Podstawowym ich celem jest bowiem dążenie do polubownego rozwiązania sporu poprzez zbliżenie stanowisk lub przedstawienie propozycji rozwiązania sporu. W ust. 2, 3 i 4 przewidziana została procedura postępowania w przypadku zaistnienia konfliktu interesów osoby prowadzącej postępowanie z którąkolwiek ze stron. W ust. 5 wskazana została jedna z kluczowych zasad postępowania zobowiązująca Rzecznika jak i osoby prowadzące postępowanie do nieujawniania żadnych informacji uzyskanych w toku postępowania. Przepis ten ma gwarantować stronom swobodę w prezentowaniu stanowisk, co w konsekwencji może przełożyć się na większą skuteczność postępowania przy Rzeczniku. Ze względu na istotę tej zasady, powinna być ona interpretowana szeroko tzn. jeżeli są wątpliwości, czy dana informacja jest poufna Rzecznik jak i osoby prowadzące postępowanie nie powinny jej ujawniać. O ile Rzecznik jak i osoby prowadzące postępowanie samodzielnie oceniają, jakie informację objęte są poufnością, nic nie stoi na przeszkodzie aby strony także same informowały Rzecznika lub osoby prowadzące postępowanie, które z przekazywanych przez nie informacji powinny zostać objęte poufnością także wobec strony przeciwnej. Zachowanie pozycji negocjacyjnych stron w poufności przyczyni się bowiem do sprawnego wypracowania porozumienia w sprawie. Pozwoli to także na uniknięcie ryzyka ujawnienia informacji objętych tajemnicą przedsiębiorcy jak i tajemnicami regulowanymi odrębnymi przepisami.

W § 5 określone zostały niezbędne elementy wniosku o wszczęcie postępowania. Należy je uznać za konieczne do sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wymogi określone w ust. 1 (w zakresie informacji, które powinny zostać wskazane we wniosku) oraz ust. 2 (odnośnie dokumentacji, która powinna być dołączona do wniosku) są niezbędnymi do merytorycznego rozpatrzenia wniosku. Informacja wskazana w ust. 3 ma na celu usprawnienie działania Rzecznika, który na etapie wniosku powinien otrzymać informacje, czy w danej sprawie są aktualnie prowadzone albo były podejmowane przez Rzecznika działania interwencyjne w przeszłości. Dotyczy to także Rzecznika Ubezpieczonych.

Przepis § 6 określa termin wszczęcia postępowania oraz reguluje czynności podejmowane przez Rzecznika po wpłynięciu wniosku, jeżeli nie spełnia on wymogów formalnych określonych w § 5. Zgodnie z art. 33 ust. 3 ustawy o ADR datą wszczęcia postępowania jest data doręczenia wniosku do Rzecznika Finansowego (w formie pisemnej lub elektronicznej). Wskazany wyżej przepis określa minimalne wymogi wniosku powodujące wszczęcie postępowania i tym samym skutkujące przerwaniem biegu przedawnienia zgodnie z art. 36 ustawy o ADR. Natomiast to, czy sprawie zostanie nadany dalszy bieg uzależnione jest od uzupełnienia wniosku zgodnie z wymogami określonymi w § 5 rozporządzenia. Jeżeli bowiem wniosek nie zostanie uzupełniony w sposób, który pozwoli na jego merytoryczną ocenę zasadne jest pozostawienie go bez rozpoznania. Podobny skutek powinien być zastosowany jeżeli pomimo wezwania klient w ciągu 14 dni nie określił trybu działania Rzecznika w związku z wniesionym pismem (§ 6 ust. 3). Jeżeli bowiem z pisma nie wynika jakiego działania oczekuje klient tzn. czy podjęcia bezpłatnej interwencji, w ramach której Rzecznik podejmuje działania na rzecz klienta, czy też wszczęcia postępowania pozasądowego, które ma na celu polubowne rozwiązanie sporu, zasadne jest wyjaśnienie klientowi w jaki sposób działa Rzecznik, jakie są cele obu trybów działania i jakie mogą być dla niego ich skutki. Cele i zasady czynności interwencyjnych oraz postępowania pozasądowego są na tyle odrębne, iż Rzecznik w uzasadnionych sytuacjach powinien o tym uświadamiać klientów. Rzecznik powinien zatem dążyć do tego aby klienci wszczynali postępowanie polubowne mając pełną wiedzę odnośnie jego skutków i zasad (np. tego, że do osiągnięcia porozumienia koniecznej jest ugodowe nastawienie i świadomość, że może zaistnieć potrzeba poczynienia ustępstw w pierwotnym stanowisku klienta). Jeżeli klient w odpowiedzi na ww. pismo potwierdzi wniesienie wniosku o wszczęcie postępowania, to datą jego wszczęcia będzie data doręczenia Rzecznikowi pierwszego pisma. Jeżeli klient wybierze postępowanie interwencyjne, wniosek o wszczęcie postępowania pozostawia się bez rozpoznania, a w sprawie właściwe osoby podejmują czynności interwencyjne. Z punktu widzenia zachowania zasady bezstronności i niezależności zasadne jest także pozostawienie wniosku bez rozpoznania jeżeli Rzecznik uzyska informację (np. na podstawie § 6 ust. 3), iż w tej samej sprawie równocześnie podejmowane są czynności interwencyjne. Równoczesne prowadzenie działań interwencyjnych jak i postępowania polubownego może negatywnie wpłynąć na sytuację klienta, oraz postrzegania postępowania przez podmiot rynku finansowego. W takiej sytuacji zasadne wydaje się zakończenie działań interwencyjnych i jeżeli nie przyniosły one pożądanego rezultatu klient może wnieść wniosek o wszczęcie postępowania. W przypadkach pozostawienia wniosku bez rozpoznania wskazanych w § 6, w których klient dokonał opłaty, może on złożyć wniosek o jej zwrot. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie stanowi przeszkody do ponownego wniesienia wniosku.

Przepis § 7 określa tryb realizacji zawartego w ustawie uprawnienia do uzyskania zwolnienia z uiszczenia opłaty od wniosku. W ocenie projektodawcy nieuregulowanie sztywnych terminów w tej konkretnej materii na dokonanie czynności działań będzie prokonsumencko. Należy bowiem pamiętać, że pozasądowe postępowania w sprawie rozstrzygania sporów cechują się niewielką formalizacją, co z kolei przekłada się na możliwość sprawnego reagowania prowadzącego postępowanie na zachodzące w sprawie okoliczności. W efekcie możliwym będzie elastyczne wydłużenie klientowi terminu jeśli zajdzie taka potrzeba, np. na dokonanie stosownych wyjaśnień w odniesieniu do zwolnienia go z opłaty. Uelastycznienie

postępowania w tej materii pozwoli na pełniejszą realizację jego nadrzędnego celu, jakim jest osiągnięcie porozumienia przez strony sporu.

Ustawa wskazuje przypadki, w których Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu. W efekcie, rozporządzenie nakłada na Rzecznika Finansowego obowiązek poinformowania klienta o odmowie rozpatrzenia sporu, wskazując na podstawę prawną i okoliczności to uzasadniające (§ 8). Rzecznik informuje klienta w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od dnia uzyskania informacji o istnieniu przesłanki uzasadniającej odmowę. Rzecznik dokonuje także zwrotu opłaty na wniosek klienta, jeśli pojawią się okoliczności uzasadniające odmowę rozpatrzenia sporu.

Zgodnie z § 9 ust. 1 o wszczęciu postępowania Rzecznik Finansowy zawiadamia strony w ciągu 7. Zawiadomienie to jest niezależne od ewentualnego wezwania do uzupełnienia braków formalnych wniosku. Celem takiego rozwiązania jest poinformowanie stron bez zbędnej zwłoki o fakcie wszczęcia postępowania i tym samym przerwania biegu przedawnienia. W toku postępowania, w razie potrzeby Rzecznik może wzywać strony do przedłożenia w określonym terminie wyjaśnień, dokumentów i wszystkich okoliczności, mogących przyczynić się do rozstrzygnięcia sporu (§ 9 ust. 2). Rzecznik może wyznaczać termin w sposób dający stronom realną możliwość przedłożenia ww. materiałów. Strony mogą także przysyłać takie dokumenty i wyjaśnienia z własnej inicjatywy (ust. 3). Dla właściwego rozpoznania zaistniałego sporu, konieczne jest zapewnienie Rzecznikowi Finansowemu możliwości skorzystania z dokumentów i innych materiałów zgromadzonych przez Rzecznika Finansowego w związku z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy.. Jest to uprawnienie Rzecznika, z którego może on skorzystać w zależności od okoliczności danej sprawy. Te uregulowania powinny zapewnić sprawne przeprowadzanie postępowania.

Ponadto, dla sprawnego przebiegu postępowania, nieodzowne jest także wprowadzenie terminu 90 dni dla Rzecznika, w którym powinien on zakończyć postępowanie (§ 10 ust. 1). Zgodnie z ustawą o ADR, zapewniono także możliwość jego przedłużenia, jeżeli jest to spowodowane szczególnie skomplikowanym charakterem sporu. W takich sytuacjach Rzecznik wskazuje przewidywany termin jego zakończenia. Termin 90 dni biegnie od momentu otrzymania tzw. kompletnego wniosku tj. spełniającego wymagania zgodnie z § 5 oraz 6 ust. 2 rozporządzenia.

Zgodnie z § 11 Rzecznik może działać na dwa sposoby, mianowicie w pierwszej kolejności podejmuje czynności zmierzające do zbliżenia stanowisk stron, a jeżeli to jest niemożliwe przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu. Przy czym propozycja rozwiązania sporu może być sformułowana przez Rzecznika wyłącznie jeżeli pozwala na to charakter sporu. Rzecznik powinien także przedstawić stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie zgodnie z § 10. Strony powinny mieć odpowiedni czas, nie krótszy niż 7 dni na zajęcie stanowiska w sprawie przedłożonej propozycji. Z uwagi na różnorodność spraw, które będą mogły być przedmiotem postępowania, niecelowe wydaje się wprowadzenie sztywnej regulacji w tym zakresie. Z tego względu taki termin wyznaczy Rzecznik stronom w zależności od indywidualnych okoliczności każdej sprawy (§ 11 ust. 2). Należy wskazać, że tego rodzaju przepis nie będzie godził w interesy klientów i jest on zgodny z art. 38 ust. 2 pkt 4 ustawy o ADR). Zgodnie z ust. 3 postępowanie jak i poszczególne czynności mogą być prowadzone w formie pisemnej lub z wykorzystaniem

środków komunikacji elektronicznej. Celem takiej formy działania jest usprawnienie komunikacji ze stronami i dostosowanie użytych środków komunikacji do osiągnięcia celu w postaci szybkiego rozwiązania sporu. Dobór tych środków powinien być zatem pozostawiony Rzecznikowi, powinien on jednak uwzględniać możliwości i preferencje stron. Rzecznik nie powinien narzucać określonego sposobu komunikacji. Elastyczność w sposobie podejmowanych czynności odpowiada regulacji art. 37 ust. 1 ustawy o ADR.

Rozporządzenie wprowadza ponadto możliwość wyznaczenia przez Rzecznika Finansowego posiedzenia, na którym strony mogą być reprezentowane przez przedstawicieli lub pełnomocników (§ 12), z uwzględnieniem terminu umożliwiającego stawiennictwo stron lub pełnomocników. Zapewnienie skuteczności postępowania wymaga umożliwienia Rzecznikowi organizacji spotkań z oboma stronami jednocześnie lub tylko z jedną ze stron w zależności od okoliczności danej sprawy. Należy podkreślić, iż rozwiązanie to jest korzystne dla klientów, którzy mają miejsce zamieszkania w różnych częściach kraju, i dla których organizacja dojazdu do siedziby Rzecznika, jak i jego koszt mogłyby stanowić duże obciążenie. Zasadą jest, iż Rzecznik organizuje posiedzenia w siedzibie Biura Rzecznika. Rozporządzenie daje jednak możliwość organizacji posiedzenia w innym miejscu. Z posiedzenia, w którym uczestniczą obie strony sporządza się protokół. W protokole nie wskazuje się stanowisk i propozycji ugodowych, chyba że obie strony wyrażą na to zgodę. Rozwiązanie to jest zasadne ze względu na poufność postępowania.

W celu zapewnienia, aby opinia, o której mowa w art. 40 ustawy była wszechstronna i umożliwiała klientowi pomoc w dokonaniu oceny jego sytuacji prawnej w danej sprawie, Rzecznik Finansowy będzie ją przygotowywał w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz dokumenty i inne materiały zgromadzone przez Rzecznika (§ 13). Opinia odnosi się do zgromadzonego w sprawie stanu faktycznego, w szczególności zawiera ona jego ocenę prawną. Opinia nie jest wiążącym rozstrzygnięciem, może natomiast być wykorzystana w postępowaniu sądowym. Opinią nie są objęte stanowiska i propozycje ugodowe składane w trakcie postępowania, które objęte są poufnością. Zgodnie z ust. 2 opinia powinna zawierać informacje w zakresie ustalonego stanu faktycznego lub powodów, dla których takie ustalenie nie było możliwe.

Paragraf 14 doprecyzowuje podstawową zasadę postępowania, którą stanowi jego poufność. Zgodnie z art. 39a ustawy do zachowania poufności zobowiązane są strony postępowania. Poufnością objęte są wszelkie informacje uzyskane w trakcie postępowania. Dotyczy to tak propozycji ugody, negocjacji i stanowisk przedstawianych w pismach, korespondencji elektronicznej, rozmowach telefonicznych jak i na organizowanych przez Rzecznika spotkaniach. Poufnością objęte są wszelkie informacje. Rozwiązanie to stanowi kompleksowe rozwiązanie zapewniające stronom, iż warunki prowadzonych rozmów ugodowych nie zostaną upublicznione. Tym samym pozwoli to Rzecznikowi na skuteczne prowadzenie postępowań a stronom zagwarantuje zachowanie w poufności danych wrażliwych w tym odnoszących się do ich sytuacji osobistych jak i objętych tajemnicami na podstawie odrębnych przepisów.

W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w wypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się niemożliwe (np. w razie śmierci klienta, czy też ujawnienia się okoliczności wpływających na naruszenie zasad niezależności czy bezstronności Rzecznika), Rzecznik Finansowy umarza postępowanie i niezwłocznie

informuje o tym strony (§ 15). Ponieważ umorzenie odnosi się do sytuacji, w której w ramach wszczętego postępowania Rzecznik podjął już czynności dotyczące merytorycznej analizy sprawy, zasadne jest aby opłata od wniosku nie podlegała zwrotowi.

Zrezygnowano z przepisów przejściowych w związku z brzmieniem art. 64 pkt 5 ustawy o ADR.

Przepis końcowy (§ 16) stanowi, że rozporządzenie wchodzi w życie w dniu 10 stycznia 2017 r., czyli z dniem wejścia w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Projektodawca, zdając sobie sprawę, że tak krótki termin wejścia w życie stanowi odstępienie od zasady wyznaczania terminów wejścia w życie aktu normatywnego (14 dniowe *vacatio legis*), wskazuje, że termin ten jest związany z próbą skorelowania obowiązywania przepisów wykonawczych z terminem wejścia w życie nowych regulacji wyżej wymienionej ustawy. Wyznaczenie wspomnianego w projekcie terminu wejścia w życie jest zgodne z zasadą demokratycznego państwa prawnego oraz przemawia za tym ważny interes państwa.

Projektowane rozporządzenie nie podlega procedurze notyfikacji w rozumieniu przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. Nr 239, poz. 2039, z późn. zm.).

W związku z art. 50 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 885 i 938) należy wskazać, że projektowane rozporządzenie nie wpłynie na poziom dochodów i wydatków budżetu państwa.

W opinii projektodawcy regulacja nie mieści się w zakresie przedmiotowym zagadnień podlegających konsultacjom z Europejskim Bankiem Centralnym, zgodnie z art. 2 ust. 1 decyzji Rady z dnia 29 czerwca 1998 r. (98/415/WE).

Zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. Nr 169, poz. 1414, późn. zm.) oraz § 138 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. poz. 979) projekt zostanie udostępniony na stronie urzędowego informatora teleinformatycznego – Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji.