

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 /