

## Co jeszcze powinieneś wiedzieć o postępowaniu polubownym przy Rzeczniku Finansowym?

- › postępowanie polega na ustępstwach dwóch stron – musisz być na to gotowy
- › możesz wybrać jego rodzaj: mediacyjny (wsparcie w zbliżeniu stanowisk) lub koncyliacyjny (przedstawimy Ci naszą propozycję rozwiązania sporu) – możliwe jest wybranie obydwu opcji
- › podmiot rynku finansowego ma obowiązek uczestnictwa w postępowaniu, nie jest jednak zobowiązany do zawarcia porozumienia
- › postępowanie może przebiegać w pełni zdalnie; istnieje możliwość organizowania spotkania w naszej siedzibie lub on-line
- › Rzecznik Finansowy w postępowaniu jest bezstronny
- › celem postępowania jest zawarcie porozumienia między stronami. Jeśli jednak nie uda się doprowadzić do polubownego rozwiązania sporu, po zakończeniu postępowania możesz złożyć wniosek o sporządzenie opinii zawierającej ocenę prawną sprawy, która pozwoli Ci na ocenę swojej sytuacji prawnej i podjęcie dalszych kroków w sporze
- › możesz wycofać się z postępowania na każdym etapie – wówczas postępowanie zostanie zakończone

**Pamiętaj! Rzecznik Finansowy może przystąpić do rozpatrzenia sporu dopiero po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej!**

## Dowiedz się jak złożyć wniosek:

<http://rf.gov.pl/polubowne/#jak-zlozyc-wniosek>

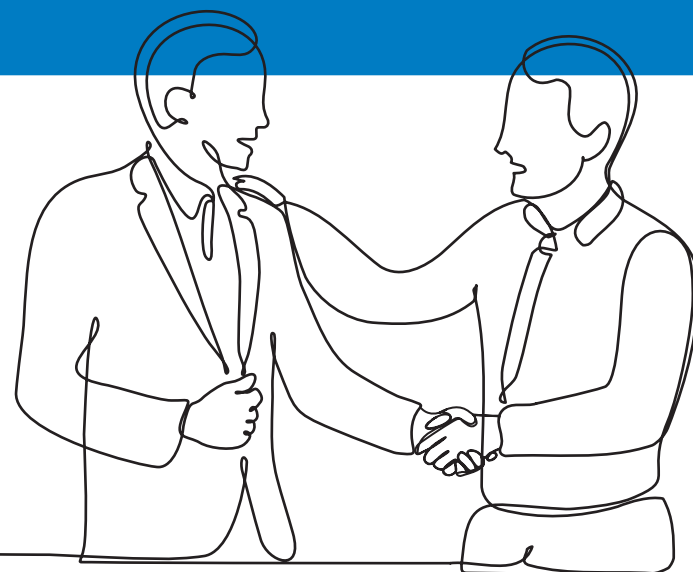


**Rzecznik  
Finansowy**

## Codziennie na straży Twoich finansów!

### Postępowania polubowne przy Rzeczniku Finansowym

Szybki, tani i skuteczny sposób, dający możliwość ugodowego rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego (np. Twoim bankiem, ubezpieczycielem, leasingodawcą). Postępowanie prowadzone jest w dobrej i przyjaznej atmosferze, o którą dba wykwalifikowany mediator.




### Jesteśmy po to, by pomagać!

**Biuro Rzecznika Finansowego**  
ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa  
tel.: 22 333-73-26/27  
e-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

 Rzecznik Finansowy

 [fb.com/RzecznikFinansowy](https://fb.com/RzecznikFinansowy)

 @RzecznikFin

## Dlaczego warto wybrać postępowanie polubowne?



### Daje obustronne korzyści

Celem postępowania pozasądowego przy Rzeczniku Finansowym jest wypracowanie, przy wsparciu niezależnego i bezstronnego mediatora, porozumienia na warunkach akceptowanych przez obie strony sporu.



### Zapewnia profesjonalne wsparcie

Rzecznik Finansowy w postępowaniu pozasądowym zachęca i motywuje strony do uzgodnienia warunków porozumienia korzystnego dla obu stron sporu. Dbą o to, aby strony w sposób poufny i bezpieczny mogły rozmawiać o sporze. Osoba prowadząca postępowanie może pomóc pokonać impas w negocjacjach, a nawet zaproponować stronom rozwiązanie sporu.



### Pozwala oszczędzić czas i pieniądze

Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym jest tańsze niż postępowanie sądowe. Opłata od wniosku wynosi 50 zł, a w uzasadnionych przypadkach klient może zostać od niej zwolniony. Jest to również szybszy sposób na rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego niż postępowanie przed sądem. Czas trwania postępowania polubownego to co do zasady 90 dni, choć w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych może ulec przedłużeniu.



### Przerywa bieg przedawnienia

Wszczęcie postępowania polubownego przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu konsumenckiego. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie nie zostanie zakończone.



### Umożliwia zachowanie dobrych relacji

Postępowanie pozasądowe pozwala stronom odzyskać zaufanie do siebie i zachować dobre relacje na przyszłość.

## Jak wygląda przebieg postępowania polubownego?

### Złóż wniosek

01

- › wskaż swoje dane (imię, nazwisko, adres)
- › wskaż dane firmy, z którą toczysz spór (nazwa, adres)
- › określ dokładnie swoje żądanie
- › wskaż rodzaj postępowania (mediacyjny lub koncyliacyjny, możesz wskazać oba)
- › podpisz wniosek
- › dołącz dokumentację związaną ze sporem, a w szczególności dokumentację związaną ze złożoną reklamacją
- › wniosek złóż osobiście, pocztą tradycyjną lub za pomocą platformy EPUAP
- › dołącz potwierdzenie uiszczenia opłaty 50 zł
- › podaj swój numer telefonu i adres poczty elektronicznej, przyspieszy to proces obsługi Twojego wniosku
- › możesz skorzystać z pełnomocnika (niech Twój pełnomocnik dołączy pełnomocnictwo do wniosku)

### Postępowanie pozasądowe

02

- › poinformujemy strony o wszczęciu postępowania
- › zwrócimy się do podmiotu rynku finansowego o przedstawienie swojego stanowiska
- › przeanalizujemy merytorycznie dokumentację sprawy
- › podejmiemy czynności mające na celu zbliżenie stanowisk
- › wskażemy stronom ryzyka związane z dalszym prowadzeniem sporu
- › możemy przedstawić propozycję polubownego rozwiązania sporu
- › możemy zorganizować spotkanie z udziałem wszystkich stron (w siedzibie Rzecznika lub on-line)
- › postępowanie prowadzimy w sposób jak najmniej uciążliwy dla stron postępowania
- › co do zasady wynik postępowania jest znany stronom w terminie 90 dni od daty wpływu kompletnego wniosku

### Zakończenie postępowania

03

- › na zakończenie postępowania otrzymasz od Rzecznika protokół potwierdzający przebieg postępowania i sposób jego zakończenia
- › dodatkowo, jeżeli postępowanie nie zakończy się osiągnięciem porozumienia, na Twój wniosek, Rzecznik sporządzi i doręczy opinię zawierającą ocenę prawną stanu faktycznego ustalonego w toku postępowania