



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Polubowne rozwiązywanie sporów związanych ze szkodą na osobie

r.pr. Paweł Zagaj, Zastępca Rzecznika Finansowego

Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w biurze Rzecznika Finansowego.

Warszawa 2018

O CZYM BĘDZIEMY MÓWIĆ?

01. POSTĘPOWANIE POLUBOWNE A INTERWENCJA
02. PODSTAWOWE DANE STATYSTYCZNE
03. JAK WYGLĄDA POSTĘPOWANIE W SPRAWACH SZKÓD NA OSOBIE
04. PROBLEMY I WYZWANIA

JAK POMAGA RZECZNIK FINANSOWY?



POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE vs. POLUBOWNE

Fundamentalne różnice

**Postępowanie
interwencyjne**



**Główny cel – wsparcie
klienta w sporze**

**Postępowanie
polubowne**



**Główny cel – rozwiązanie
sporu, ugoda**

POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE A POLUBOWNE

Główne różnice w procedurach

Postępowanie interwencyjne

W postępowaniu wyjaśniającym eksperci Rzecznika proszą o przedstawienie **wyjaśnień** przez instytucję finansową. Mogą też **ządać** od niej dokumentów. Po analizie **przedstawiają argumenty** przemawiające na korzyść klienta.

Celem postępowania jest **zmiana stanowiska** przez instytucję finansową pod wpływem przedstawionych argumentów prawnych.

Jeśli są do tego podstawy prawne Rzecznik **popiera roszczenia klienta** wobec instytucji finansowej.

Ekspertcy są zobowiązani do zachowania **tajemnicy przedsiębiorstwa** i innych informacji podlegających ochronie (np. dane osobowe). Rzecznik **ujawnia** statystyki dotyczące np. rodzaju wniosków dotyczących poszczególnych firm.

Podmiot rynku finansowego **nie ma obowiązku** postępowania zgodnie ze stanowiskiem przedstawionym przez Rzecznika Finansowego.

Postępowanie polubowne

Możliwość połączenia najlepszych cech **mediacji i koncyliacji** w ramach postępowania – zbliżenia stanowisk stron sporu (jak w mediacji) i/lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja). Jest prowadzone tylko w oparciu o dokumenty dostarczone **dobrowolnie** przez strony.

Celem postępowania jest **ugoda**, więc każda ze stron musi być gotowa na ustępstwa.

Bezstronność i niezależność osób prowadzących postępowanie – nie reprezentują żadnej ze stron.

Poufność postępowania – obejmująca nie tylko tajemnicę przedsiębiorstwa, ale też ustalenia w sprawach, warunki ugód. Nie są ujawniane dane wskazujące rodzaj spraw i sposób rozwiązania w odniesieniu do poszczególnych firm.

Przystąpienie do postępowania polubownego jest **obowiązkowe** dla podmiotu rynku finansowego. Nie można go jednak **zmusić** do zawarcia ugody.

Warunkiem podjęcia zarówno postępowania interwencyjnego, jak i polubownego jest wyczerpanie przez klienta trybu reklamacyjnego.

POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNE vs. POLUBOWNE

Profil klienta



Postępowanie interwencyjne

- ✓ Potrzebuje dostarczenia argumentów potwierdzających zasadność jego **roszczeń, żądań**.
- ✓ Dopuszcza możliwość **rozstrzygnięcia** sporu na drodze sądowej z użyciem dostarczonych argumentów.
- ✓ Oczekuje, że ekspert Rzecznika będzie stał **po jego stronie**, jeśli są do tego argumenty.

Postępowanie polubowne



- ✓ Ma sprecyzowane **oczekiwania**. Jest gotowy do aktywnego udziału w postępowaniu. Umie podejmować wiążące decyzje.
- ✓ Chce uniknąć procedury sądowej. Jego celem jest **rozwiązanie** sporu i jest gotowy do **ustępstw**.
- ✓ Ma świadomość, że prowadzący postępowanie jest **bezstronny i niezależny**.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Podstawy prawne:

- ✓ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 2270) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – *w szczególności Rozdział 4,*
- ✓ Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 313)) (dalej: Rozporządzenie) – *przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,*
- ✓ Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823) – *w zakresie nieuregulowanym w Rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust. 1)*
- ❖ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (*rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich*)



POSTĘPOWANIA POLUBOWNE

Najważniejsze różnice w stosunku do „klasycznego” postępowania ADR:

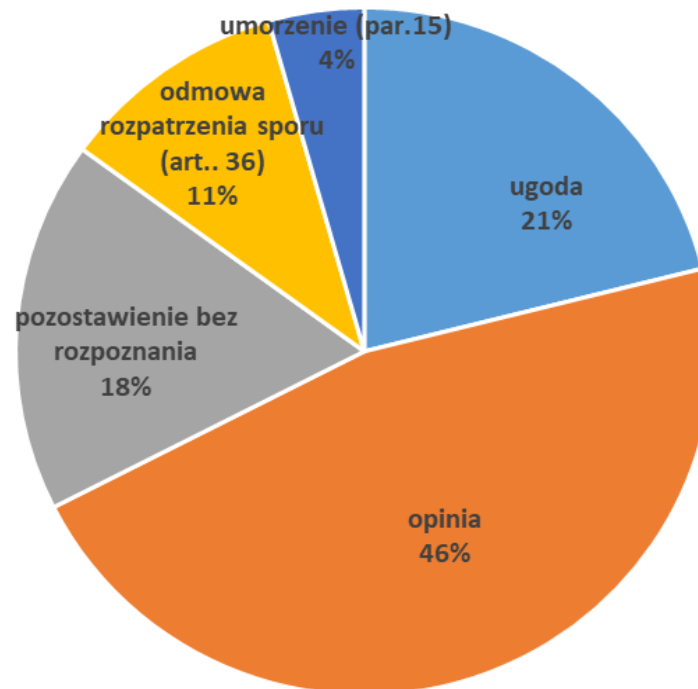
- ✓ Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest **obowiązkowy**
- ✓ Postępowanie może polegać **wyłącznie** na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu – **Rzecznik Finansowy nie ma uprawnień do rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania**
- ✓ Spór może być prowadzony między **przedsiębiorcami**
- ✓ W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Rzecznik sporządza **opinię**, w której zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- ✓ Protokół z przebiegu postępowania stanowi **dokument urzędowy** w rozumieniu art. 244 k.p.c. (art. 41 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym)
- ✓ Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w **tajemnicy** wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie (art. 39a ustawy o Rzeczniku Finansowym)



POSTĘPOWANIA POLUBOWNE statystyki

- ✓ W 2017 r. wpłynęło 3741 wniosków (2251 ubezpieczeniowych i 1490 bankowych)
- ✓ zakończono 2007 spraw.
- ✓ 21% wszystkich zakończonych w 2017 r. postępowań kończyło się porozumieniem (424 sprawy w stosunku do 124 ugód w 2016)

Postępowania zakończone w 2017 r.





POSTĘPOWANIA POLUBOWNE statystyki

Dane na podstawie 424 spraw zakończonych porozumieniem/ugodą w 2017 r.

	Suma	Średnia
Wartość roszczeń	6 493 883 zł	17 317 zł
Wartość porozumień/ugód	3 513 741 zł	8 850 zł
Średnia wartość kwoty ugody w stosunku do wartości roszczenia	51%	



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Praktyczne aspekty dochodzenia rekompensaty za utratę zdrowia i życia w drodze postępowania polubownego

- Jakie roszczenia i kto ich dochodzi
- W większości są to roszczenia z potencjałem mediacyjnym
- Szacunkowo to ok 20-30% wniosków o postępowanie polubowne



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Okoliczności związane ze sprawą **ułatwiająca** polubowne rozwiązanie sporu dotyczącego rekompensaty za utratę zdrowia i życia

- ✓ odpowiedzialność jest bezsporna
- ✓ ustalony, jednowymiarowy uszczerbek na zdrowiu
- ✓ sporna jest tylko kwota np. zadośćuczynienia za krzywdę
- ✓ oczekiwania finansowe nie odbiegają od kwot zasądzanych w podobnych sprawach



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Jak w praktyce wygląda takie postępowanie?

1. **Formalna ocena wniosku** – w sprawach dotyczących szkód na osobie istotne jest prawidłowe umocowanie pełnomocnika oraz dokładne określenie żądania
2. Wstępne **gromadzenie dokumentacji, stanowisk stron** oraz wskazanie przez podmiot rynku finansowego osoby upoważnionej do prowadzenia dalszych rozmów
3. Kto prowadzi postępowanie?
 - wymogi dotyczące osób prowadzących postępowania
 - **wyznaczenie osoby prowadzącej postępowanie** – zgodnie z kolejnością wpływu; grupowanie spraw dotyczących tego samego zdarzenia
4. Osoba prowadząca dokonuje oceny merytorycznej sprawy i w zależności od tej oceny podejmuje **czynności mediacyjne** lub **proponuje rozwiązanie sporu** (w formie pism, maili, telefonicznie i na spotkaniach)
5. Porozumienie, protokół, opinia.



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Elementy charakterystyczne postępowania w przypadku roszczeń dotyczących szkód na osobie

1. Urealnienie oczekiwań klienta – praca „z i nad klientem”

- „wycena” szkody, a „wycena” krzywdy (rozbieżności pomiędzy oczekiwaniem klienta a realną możliwością uzyskania określonej kwoty) – przykład ugody na ponad 200 tys. zł
- brak wiedzy, rozeznanie, emocje, własne wyobrażenia o wysokości kwot
- brak opłaty od wartości przedmiotu sporu – możliwość podejmowania ryzyka, (błędna) taktyka „zażądam więcej – dostanę więcej”

2. Rola pełnomocnika

- Dwa typy pełnomocników – właściwe określenie pojęcia „**interes klienta**”

3. Rozmowa o faktach ale **bez postępowania dowodowego** w rozumieniu KPC

- przykłady: przyczynienie z 362 KC, niewłaściwie przeprowadzone postępowanie likwidacyjne



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Czy warto ten typ sporów rozwiązywać w trybie polubownym?

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów w okresie sprawozdawczym		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w okresie sprawozdawczym	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
	Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych w pozwach w tys. zł	Liczba	Liczba	Kwoty zasądzone w zł
Rynek ubezpieczeniowo - emerytalny	40 507	839 849,1	7096	17 717	162 206,2



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Dotychczasowe doświadczenia

Wyzwania

1. Odnośnie postępowania przy Rzeczniku Finansowym:
 - Skrócenie czasu trwania postępowania
 - Organizacja większej ilości spotkań polubownych
2. Zmiana mentalności/podejścia rynku do postępowania polubownego (spojrzenie biznesowe a nie stricte prawne, większe zaangażowanie w próbę rozwiązania sporu)
3. Edukacja podmiotów rynku finansowego oraz przedstawicieli zawodów prawniczych
4. Wyzwanie systemowe – w długiej perspektywie czasowej – stworzenie mechanizmów (zachęt, a nie obostrzeń) przesuwających większość tych spraw z sądów w kierunku różnych form ADR-owych



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy