

Scenariusz zajęć do przedmiotu Postawy Przedsiębiorczości

AUTOR: **Sylvia Żmijewska-Kwiręg**

TYTUŁ: **System ochrony praw konsumentów na rynku finansowym.**

CZAS TRWANIA: **45 minut (wersja minimum), 90 minut (wersja maksimum – ćwiczenia oznaczone *)**

OBSZAR TEMATYCZNY: **rynek finansowy, ochrona praw konsumenckich**

PRZEDMIOT: **podstawy przedsiębiorczości**

ETAP EDUKACYJNY: **szkoła ponadpodstawowa**

CELE ZAJĘĆ

Celem ogólnym zajęć jest wyjaśnienie uczniom i uczennicom roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony konsumenckiej.

CELE SZCZEGÓŁOWE

Po zajęciach uczeń/uczennica będzie umiał/a:

- wymienić instytucje i organy systemu ochrony konsumenckiej (rzecznicy konsumentów, Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji, Komisja Nadzoru Finansowego, Sąd Najwyższy, ministerstwa, ustawodawca) oraz wskazywać po jednym przykładzie ich działania/interwencji;
- podać po jednym przykładzie systemowych działań UOKiK, KNF, SN w obszarze ochrony konsumentów;
- wskazać przykłady interwencji i systemowego działania Rzecznika Finansowego;
- wyszukać potrzebne informacje na stronach internetowych;
- współpracować w grupie oraz dzielić się wiedzą w celu wykonania zespołowego zadania.

METODY I TECHNIKI PRACY

- praca z tekstem
- jigsaw puzzle (praca w grupach)
- rozmowa nauczająca
- prezentacja połączona z miniwykładem

KLUCZOWE POJĘCIA

- Rzecznik Finansowy
- system ochrony praw konsumenta
- Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji
- Komisja Nadzoru Finansowego
- Sąd Najwyższy
- rzecznik konsumentów
- konsument
- reklamacja

MATERIAŁY POMOCNICZE

- Materiał pomocniczy nr 1. Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym – jigsaw puzzle.
- Materiał pomocniczy nr 2. **Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym** - analiza przypadku.
- Materiał pomocniczy nr 3. Schemat ochrony praw konsumentów na rynku finansowym – infografika.
- Materiał pomocniczy nr 4. Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym – przepływ informacji - układanka dla uczniów.
- rzutnik, komputer, dostęp do internetu
- fiszki, flamastry, flipchart

POWIĄZANIE Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ¹

Szkoła ponadpodstawowa

Podstawy przedsiębiorczości

Podstawa programowa Pkt. II Rynek Finansowy; Pkt. 2. Uczeń: charakteryzuje ważniejsze instytucje rynku finansowego w Polsce ([...], **Rzecznik Finansowy** [...]) oraz objaśnia ich znaczenie w funkcjonowaniu gospodarki narodowej, przedsiębiorstw i życia człowieka;

UWAGI METODYCZNE

W pracy z młodzieżą osoba prowadząca może zastosować „światła”, czyli każdemu uczniowi i uczennicy należy rozdać po trzy kartki w kolorach czerwonym, żółtym i zielonym. Następnie w czasie lekcji po podaniu np. celów, czy poleceń do poszczególnych aktywności można sprawdzać poziom zrozumienia wg zasady: uczniowie podnoszą kartkę zieloną – „wszystko rozumiem”, żółtą „częściowo rozumiem”, czerwoną „nie rozumiem”.

Zastosowanie tej techniki pozwoli dostosować treść pytań i poleceń do potrzeb uczniów, tak aby nie pojawiły się problemy komunikacyjne, a uczniowie dokładnie wiedzieli, co jest celem zajęć i jakie czynności będą wykonywać, aby ten cel osiągnąć.

Specjalistycznym źródłem wiedzy w czasie lekcji może być strona internetowa Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl z umieszczonymi tam infografikami oraz opisami bieżących spraw, którymi zajmuje się Rzecznik, a także strony pozostałych instytucji tj. UKOIK i KNF, których działalności w obszarze ochrony praw konsumenta przyglądają się uczniowie podczas zajęć.

Warto zachęcić uczniów do korzystania ze smartfonów w celu prawidłowej realizacji ćwiczeń w szkole i pracy domowej.

MOŻLIWOŚĆ KONTYNUACJI ZAJĘĆ W POSTACI PROJEKTU EDUKACYJNEGO

Uczniowie mogą – na zajęciach informatyki lub plastyki - przygotować projekt edukacyjny, który będzie skierowany tak do koleżanek i kolegów ze szkoły, jak i do rodziców. W ramach projektu uczniowie opracowują plansze informacyjne i plakaty pokazujące ścieżkę i sposoby kontaktowania się z różnymi instytucjami chroniącymi konsumenta.

Ciekawym pomysłem jest też przygotowanie spektaklu teatru forum (z udziałem publiczności), w którym tylko sytuacja wyjściowa jest zaplanowana (np. jakaś historia, w której dochodzi do łamania praw konsumenta przez podmioty rynku finansowego), a rodzaj podjętego działania należy do publiczności, która aktywnie włącza się w przebieg (ciąg dalszy) przedstawienia.

¹ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 stycznia 2018 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia ogólnego dla liceum ogólnokształcącego, technikum oraz branżowej szkoły II stopnia (Dz.U z 2018 r., poz. 467), <http://www.dziennikustaw.gov.pl> [dostęp 21.03.2019].

Więcej informacji o teatrze forum znajduje się na stronach https://trudnytemat.ceo.org.pl/sites/trudnytemat.ceo.org.pl/files/teatr_forum_tekst_merytoryczny.pdf i <http://stop-klatka.org.pl/teatr-forum/>.

PRZEBIEG ZAJĘĆ

Wprowadzenie

1. Kto chroni nasze prawa? (10 minut). Nauczyciel prosi uczniów o podanie przykładów instytucji/firm, które świadczą nam usługi, i z którymi niemal codziennie wchodzimy w **relacje konsumenckie** (mogą to być np. sklepy internetowe, banki, ubezpieczyciele, firmy telekomunikacyjne itp.).

Przypomina definicję **konsumenta** oraz to, że ochrona jego praw zagwarantowana jest przez Konstytucję RP z 1997 r. Jeśli to konieczne, wyjaśnia, że ochrona ta wynika z faktu, że konsument jest tzw. słabszą stroną w relacji z podmiotami instytucjonalnymi. Wskazuje także na różnicę między ochroną praw konsumenta i ochroną praw obywatelskich.

Podkreśla, że podczas zajęć uczniowie będą przyglądać się przede wszystkim relacjom konsumentów z **podmiotami rynku finansowego**. Prosi, by uczniowie podali przykłady znanych im sporów z bankami, ubezpieczycielami czy funduszami inwestycyjnymi (własne doświadczenie lub prasa).

Po wskazaniu przez uczniów kilku przykładów pyta, czy uczniowie wiedzą kiedy i do kogo można się w podanych przez nich przypadkach zwrócić o pomoc. Uczniowie prawdopodobnie będą obok innych instytucji czy organów wymieniać Rzecznika Praw Obywatelskich itp. Rolą nauczyciela jest wyjaśnienie, dlaczego te instytucje nie zajmują się podanymi przypadkami.

Nauczyciel zapowiada, jak uczniowie będą pracować (uczenie się we współpracy) oraz podaje cele ogólne zajęć. Podkreśla, że na zajęciach uczniowie poznają instytucje, które m.in. chronią interesy klientów instytucji finansowych. Wypisuje je na tablicy w kolumnach (zostawiając 2 puste kolumny) wg następującego schematu:

| Rzecznicy Konsumentów | Komisja Nadzoru Finansowego | Rzecznik Finansowy | Urząd Ochrony Konsumenta i Konkurencji | | |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------|--|--|--|
| | | | | | |

Prosi o podniesienie rąk tych uczniów, którzy słyszeli cokolwiek o którejkolwiek z tych instytucji.

Rozwinięcie

2. Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym – jigsaw puzzle/grupy eksperckie (30 minut). Nauczyciel wyjaśnia uczniom zasady pracy tą metodą (I - praca w grupach eksperckich, II - dzielenie się wiedzą z innymi, III - sprawdzenie efektywności wspólnego uczenia się) oraz znaczenie zaangażowania się każdego ucznia dla realizacji celów lekcji.

Dzieli klasę na cztery grupy i prosi uczniów, by usiedli w czterech oddalonych od siebie miejscach. Rozdaje każdej grupie teksty dotyczące działalności jednej instytucji (*Materiał pomocniczy nr 1*). Ważne jest, aby każdy uczeń miał własną kartkę z tekstem opisującym wyznaczoną instytucję.

W I etapie (10 minut) uczniowie samodzielnie czytają tekst a następnie, w grupie eksperckiej, zastanawiają się, które informacje w nim zawarte są najważniejsze. W selekcji informacji pomocne mogą być pytania zamieszczone pod tekstem. Uczniowie mogą sobie robić notatki, np. w postaci mapy myśli (zapisy ustalają wspólnie, ale zapisują indywidualnie, ponieważ za chwilę będą pracować poza swoimi macierzystymi grupami).

W II etapie (15 minut) uczniowie z poszczególnych grup eksperckich tworzą grupy czterosobowe - wspólnie siadają i w ciągu 15 minut muszą zaprezentować wybrane w grupach eksperckich najważniejsze informacje dotyczące poszczególnych instytucji (Uwaga! 10 minut

jest na całą grupę, czyli wypowiedzi wszystkich przedstawicieli grup eksperckich). Dzięki zaangażowaniu każdego ucznia wszyscy w krótkim czasie poznają każdą instytucję.

W III etapie (10 minut) uczniowie wracają do swoich grup eksperckich – to, czego dowiedzieli się o wybranych instytucjach od kolegów i koleżanek w II etapie wykorzystają do realizacji kolejnego zadania. Uczniowie analizują jeden z przypadków wymienionych wcześniej przez uczniów i zastanawiają się, jaką rolę w danej sprawie mogą pełnić poznane przez nich instytucje.

Nauczyciel weryfikuje odpowiedzi uczniów. Podkreślając, że zdarza się, że nasze problemy w relacjach z instytucją finansową nie wykraczają poza np. rzecznika konsumentów. Jednak w przypadku bardziej skomplikowanych sytuacji (takich, jak ten omawiany na lekcji) tryb działania jest bardziej złożony i niejednokrotnie jedna sprawa może ostatecznie uruchomić działania każdej z poznanych na początku lekcji instytucji.

3. Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym – przepływ informacji* (30 minut). Uczniowie, w grupach eksperckich analizują przypadek z Materiału pomocniczego nr 2, zastanawiając się nad drogą konsumenta oraz dotyczącego go problemu pomiędzy poszczególnymi instytucjami i próbują narysować schemat przepływu informacji/realizacji sprawy.

Ćwiczenie można uprościć, dając uczniom rozsypane elementy schematu (wg elementów zaproponowanych w *Materiale pomocniczym nr 4*) - ich zadaniem będzie wybranie elementów, ułożenie ich we właściwym porządku, dodanie ewentualnie jakichś wyjaśnień lub przykładów oraz połączenie odpowiednimi strzałkami wskazującymi na relacje pomiędzy poszczególnymi instytucjami czy etapami.

W swoim schemacie każda grupa powinna uwzględnić:

- klienta/konsumenta i jego działania podejmowane w celu ochrony swojego interesu;
- instytucje zaangażowane w sprawę (podmioty rynku finansowego, instytucje ochrony praw konsumenta) oraz ich kolejne działania/reakcje;
- inne podmioty, które włączają się w rozwiązanie problemu (jeśli dotyczy)

Opracowany graficznie przez grupy schemat powinien być wskazówką: co, kto i kiedy powinien zrobić, by dana sytuacja sporna została właściwie poprowadzona od jej zgłoszenia do odpowiednich instytucji, aż do rozwiązania problemu.

Jeśli uczniowie mają wątpliwości, mogą stawiać znaki zapytania w swoim schemacie przepływu informacji/komunikacji. Zadaniem nauczyciela lub innych grup jest porównanie i zweryfikowanie przedstawionych schematów (pomocna w tym może być infografika z *Materiału pomocniczego nr 3* – po zakończeniu prezentacji uczniowskich warto ją wyświetlić na rzutniku).

W podsumowaniu tego ćwiczenia nauczyciel powinien uporządkować tryb komunikacyjny, wskazując właściwą kolejność oraz adekwatność instytucji do sprawy. Kolejne kroki przedstawiają się następująco:

- reklamacja klienta do podmiotu finansowego i ewentualne odwołanie;
- kontakt z rzecznikami konsumentów (miejskimi lub powiatowymi), ich wsparcie eksperckie;
- wsparcie eksperckie Rzecznika Finansowego (trudniejsze przypadki);
- informacja RF lub konsumenta do KNF i UOKiK (jeśli problem się powtarza i dotyczy większej grupy konsumentów);
- informacja RF do Ministerstwa Finansów lub innego właściwego Ministerstwa np. Sprawiedliwości (jeśli zachodzi potrzeba zmian w prawie);
- wniosek RF o uchwałę Sądu Najwyższego (jeśli widać potrzebę rozstrzygnięcia rozbieżności w orzecznictwie).

Podsumowanie

4. Podsumowanie i praca domowa (5 minut). Nauczyciel pyta uczniów, jakie jeszcze inne instytucje/organy można wpisać do tabeli zapisanej na tablicy jako te, które uczestniczą w systemie ochrony praw konsumentów, zwłaszcza w jego końcowych odstępach.

Uczniowie powinni odwołać się zarówno do wiedzy z ćwiczenia w grupach eksperckich, jak również do omawianego przypadku i wyświetlanych przez nauczyciela schematów (będą to Sąd Najwyższy oraz odpowiednie ministerstwa).

Nauczyciel uzupełnia tabelę o te instytucje prosząc, by w domu chętni uczniowie indywidualnie, wypisali w niej:

- najważniejsze informacje dotyczące każdej z tych instytucji (w zakresie ochrony klientów instytucji finansowych)
- adresy internetowe przydatne dla konsumentów
- sposób składania skarg lub wniosków do tych instytucji
- typy podejmowanych przez nie działań (systemowe i bieżące)
- wyszukane w internecie przykłady spraw zainicjowanych przez poszczególne instytucje i zakończonych pozytywnym rozwiązaniem systemowym (1 przykład na instytucję).

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 1.
Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym - jigsaw puzzle
RZECZNIK FINANSOWY (grupa 1)

W Polsce działa wiele instytucji uprawnionych do podejmowania działań w zakresie zgłaszanych przez klientów nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego.

Instytucje te nie mają obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą, lecz po dokonaniu analizy sygnalizowanego problemu podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań, stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji.

Do instytucji tych należą m.in.:

- Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
- Rzecznik Finansowy (RF)
- miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie.

Rzecznik Finansowy (RF) pomaga **indywidualnym klientom** w sporach z podmiotami rynku finansowego np. bankami, firmami ubezpieczeniowymi czy pożyczkowymi. Spory te dotyczą oferowanych przez te instytucje usług i ich realizacji. Każdy w takiej sytuacji ma prawo do złożenia **reklamacji do instytucji finansowej**.

Jeśli instytucja finansowa odrzuci reklamację, można zgłosić się do RF po wsparcie. Jego pomoc jest **darmowa**. Klient uzyskuje **argumenty prawne** np. w ramach porady eksperckiej, postępowania interwencyjnego (na etapie przedsądowym) czy istotnego poglądu (już po złożeniu pozwu). Jest też **możliwość polubownego rozwiązania sporu** z wykorzystaniem technik mediacyjnych i koncyliacyjnych.

Aby uzyskać pomoc RF wystarczy złożyć **pisemny wniosek** na adres Biura RF lub e-mail. Można – w zależności od sytuacji – wnioskować o:

- **postępowanie interwencyjne** - RF zbiera argumenty prawne na korzyść klienta i wnioskuje do instytucji o zmianę stanowiska;
- **postępowanie polubowne** - celem RF jest ugoda pomiędzy klientem i instytucją.

Jeśli problem zgłaszany przez klientów powtarza się, RF podejmuje **działania systemowe**. Informuje odpowiednie instytucje, takie jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Komisja Nadzoru Finansowego oraz prosi o podjęcie działań kontrolnych lub nadzorczych.

RF może też **wnioskować do właściwych ministerstw o wprowadzenie niezbędnych uregulowań prawnych**. Występuje też do **Sądu Najwyższego** o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie.

Warto pamiętać!

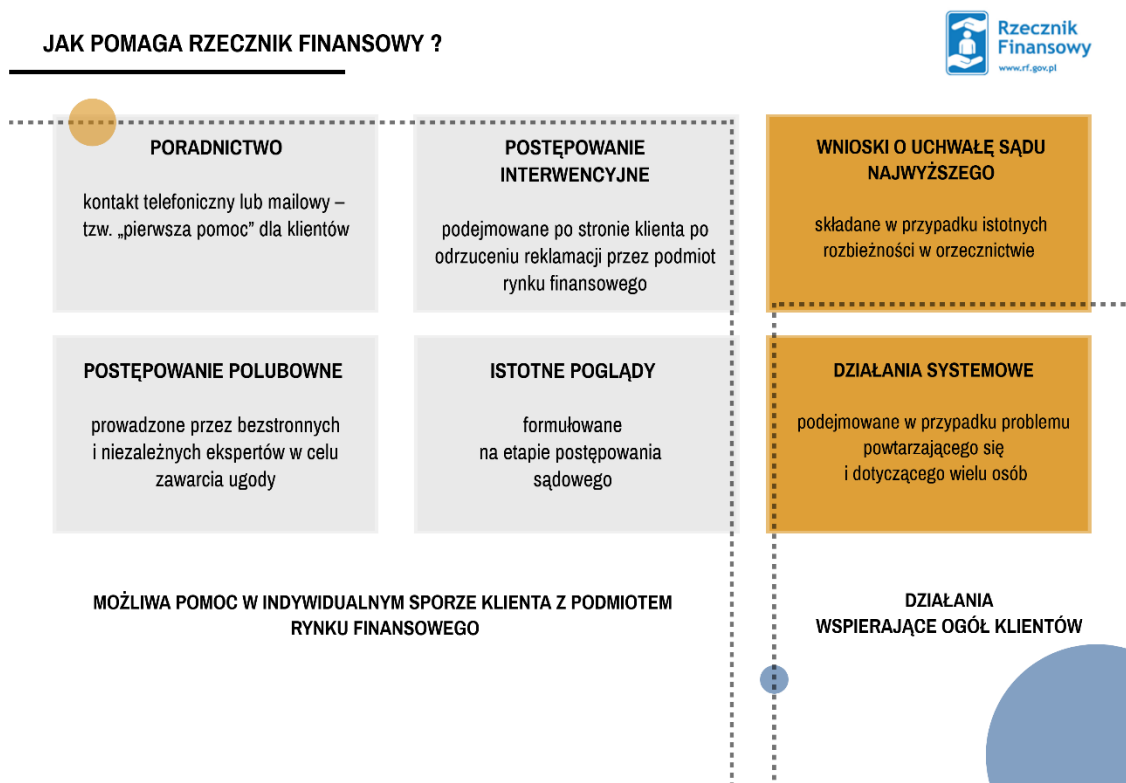
- Ekspersi RF **nie pomagają przy pisaniu reklamacji**. Dokumenty analizują dopiero przy interwencji!
- RF podejmuje działania interwencyjne lub polubowne tylko **gdy wyczerpie się ścieżka reklamacyjna w instytucji!**
- RF **nie wydaje decyzji wiążących** instytucję finansową lub nakazujących jej zmianę stanowiska.

Czy to sprawa dla Rzecznika Finansowego?

- ✓ Przygotowujesz reklamację do firmy ubezpieczeniowej lub banku. Szukasz prawnych argumentów i porady eksperta.
- ✓ Ubezpieczyciel odmawia wypłaty odszkodowania lub wypłaca niższe niż oczekiwaliście. Odrzuca też reklamację.

- ✓ Pożyczkodawca odrzuca reklamację dot. umowy kredytowej. Zanim pójdziesz do sądu możesz podjąć próbę ugody, czyli polubownego rozwiązania sporu.
- ✓ RF - dostrzegając wyraźne różnice w ocenach sądów powszechnych - może wnioskować o uchwałę SN rozstrzygającą rozbieżności w orzecznictwie.
- ✓ Dzięki systemowym staraniom RF pojawiły się regulacje prawne chroniące interesy konsumentów (np. osób, które miały problem z odzyskaniem przelanych omyłkowo pieniędzy).

Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl oraz profilu FB <https://www.facebook.com/RzecznikFinansowy/>. Schemat sposobu działania Rzecznika Finansowego poniżej.



Pytania pomocnicze:

- 1) Komu pomaga poznana przez was instytucja – osobom indywidualnym czy grupom osób?
- 2) Jakie są główne kompetencje tej instytucji?
- 3) Jakiego typu działania może podejmować i kiedy (na jakim etapie sprawy/sporu)?
- 4) Czy instytucja ta bezpośrednio pośredniczy w sporze pomiędzy klientem a podmiotem finansowym?
- 5) Czy potrafisz wskazać/wyszukać dwa przykłady spraw z ostatniego okresu, którymi dana instytucja się zajmowała?
- 6) Czy dana instytucja pełni funkcję kontrolną/nadzorującą, doradczą czy interwencyjną? Jeśli tak, to wobec jakich innych instytucji/podmiotów?
- 7) Czy dana instytucja podejmuje działania prawotwórcze? Jakie?

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO (grupa 2)

W Polsce działa wiele instytucji uprawnionych do podejmowania działań w zakresie zgłaszanych przez klientów nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego.

Instytucje te nie mają jednak obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą, lecz po dokonaniu analizy sygnalizowanego problemu, podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji.

Do instytucji tych należą m.in.:

- Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
- Rzecznik Finansowy
- miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie.

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) sprawuje **nadzór nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym i emerytalnym**, instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych, **instytucjami pieniądza elektronicznego** oraz nad sektorem **kas spółdzielczych**.

KNF pełni funkcje:

- **licencyjną** tzn. wydaje zezwolenia na prowadzenie działalności;
- **regulacyjną** - jeśli jakaś praktyka budzi kontrowersje to KNF może wydać zalecenia, indywidualne dla danego podmiotu lub rekomendacje czy wytyczne, których celem jest oddziaływanie na cały sektor rynku finansowego;
- **kontrolną**;
- **dyscyplinującą** - w przypadku naruszenia obowiązujących przepisów prawa może nakładać kary finansowe i cofnąć zezwolenie na prowadzenie działalności przez instytucję finansową.

KNF na bieżąco analizuje raporty przesyłane przez instytucje finansowe oraz ocenia, czy wypełniają one określone przepisami prawa wymogi kapitałowe. Do zadań Komisji należy ponadto:

- podejmowanie działań służących **prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego, jego rozwojowi i konkurencyjności**;
- podejmowanie **działań edukacyjno-informacyjnych** w zakresie funkcjonowania rynku finansowego;
- udział w przygotowywaniu **projektów aktów prawnych** w zakresie nadzoru nad rynkiem finansowym;
- stwarzanie możliwości **polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów** między uczestnikami rynku finansowego.

Warto pamiętać!

- **Działania nadzorcze są podejmowane przez KNF z urzędu, nie na wniosek klienta czy jakiegokolwiek innego indywidualnego uczestnika rynku finansowego.**
- **KNF nie rozpatruje zgłaszanych zarzutów i nie zajmuje stanowiska w indywidualnej sprawie przedstawionej w korespondencji kierowanej do organu nadzoru.**
- **Sygnaly o nieprawidłowościach wraz z zawartymi w nich danymi osobowymi mogą zostać wykorzystane w ramach prowadzonych działań nadzorczych, w tym mogą zostać przekazane do podmiotu podlegającego nadzorowi KNF, którego dotyczy zgłoszona sprawa.**

Czy to sprawa dla Komisji Nadzoru Finansowego?

- Bank notorycznie odmawia klientom przeformułowania kilku kredytów na jeden konsolidacyjny – chcesz o tym poinformować urząd nadzorujący działania banku.
- Potrzebne są dalsze rekomendacje, które uregulują kwestie dotyczące liczenia zdolności kredytowej przez bankowców oraz uniemożliwienia dostępu do kolejnych kredytów najbardziej zadłużonym klientom banków.
- Chcesz zgłosić zastrzeżenia do jakości obsługi twojego rachunku oraz udzielanych kredytów hipotecznych w celu wypracowania dalszych rekomendacji dla banku.

Więcej informacji znajdziesz na stronie www.knf.gov.pl

Pytania pomocnicze:

- 1) Komu pomaga poznana przez was instytucja – osobom indywidualnym czy grupom osób?
- 2) Jakie są główne kompetencje tej instytucji?
- 3) Jakiego typu działania może podejmować i kiedy (na jakim etapie sprawy/sporu)?
- 4) Czy instytucja ta bezpośrednio pośredniczy w sporze pomiędzy klientem a podmiotem finansowym?
- 5) Czy potrafisz wskazać/wyszukać dwa przykłady spraw z ostatniego okresu, którymi dana instytucja się zajmowała?
- 6) Czy dana instytucja pełni funkcję kontrolną/nadzorującą, doradczą czy interwencyjną? Jeśli tak, to wobec jakich innych instytucji/podmiotów?
- 7) Czy dana instytucja podejmuje działania prawotwórcze? Jakie?

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW (grupa 3)

W Polsce działa wiele instytucji uprawnionych do podejmowania działań w zakresie zgłaszanych przez klientów nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego.

Instytucje te nie mają jednak obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą, lecz po dokonaniu analizy sygnalizowanego problemu, podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji.

Do instytucji tych należą m.in.:

- Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
- Rzecznik Finansowy
- miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie.

Głównym celem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest **kształtowanie polityki antymonopolowej i ochrony konsumentów (w tym klientów rynku finansowego)**.

Do kompetencji Urzędu w zakresie **ochrony konsumentów należą m.in.:**

- **prowadzenie postępowań** w sprawach praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów** - mogą się one zakończyć nakazem zaniechania kwestionowanych działań, nakazem usunięcia trwających skutków naruszenia a także nałożeniem kary pieniężnej;
- **prowadzenie postępowań w sprawach o uznanie postanowień wzoru umowy za niedozwolone, ponieważ kształtujące** interesy konsumentów w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami;
- **podawanie do publicznej wiadomości ostrzeżeń konsumenckich w sytuacji, gdy istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a także bezpłatnych komunikatów** dotyczących zjawisk, które mogą zagrażać interesom konsumentów;
- **wyrażanie (przed sądem powszechnym) istotnego poglądu w sprawie dotyczącej ochrony konsumentów**, jeśli przemawia za tym interes publiczny – w ten sposób UOKiK dzieli się z sądami wiedzą i dorobkiem orzeczniczym z zakresu prawa ochrony konsumentów;
- **korzystanie z instytucji tajemniczego klienta**, która pozwala na uzyskanie dowodów w prowadzonym postępowaniu;
- **opiniowanie ustaw i innych aktów prawnych** oraz **inicjowanie zmian legislacyjnych** zmierzających do zapewnienia słabszym uczestnikom rynku możliwie pełnej ochrony.

Warto pamiętać

- UOKiK podejmuje wyłącznie **działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**, czyli wtedy, gdy bezprawna praktyka przedsiębiorcy dotyka pewnej grupy lub nieograniczonej liczby konsumentów zagrażając interesom każdego konsumenta będącego lub mogącego być kontrahentem przedsiębiorcy.
- UOKiK **współpracuje z rzecznikami konsumentów** oraz **organizacjami pozarządowymi**, udzielającymi **pomocy prawnej** w sprawach indywidualnych.
- **Decyzje UOKiK-u są wiążące** dla podmiotów rynku finansowego.

Czy to sprawa dla UOKiK?

- Przedsiębiorca w sposób nierzetelny (nieprawdziwy i niepełny) przekazuje ważne dla konsumenta informacje w zakresie realizowanych usług, naruszając tym samym zbiorowy interes grupy konsumentów.
- Bank proponuje tobie (a prawdopodobnie także i innym klientom) nabycie usług finansowych, które nie odpowiadają ustalonym wcześniej zdiagnozowanym potrzebom (co może świadczyć o wykorzystywaniu przez bank informacji innych niż te, na które się zgodziłeś/aś).
- Dana firma ma tak skonstruowany system obsługi klienta, który w praktyce **uniemożliwia reklamowanie kwestionowanej usługi**.

Więcej informacji znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl

Pytania pomocnicze:

- 1) Komu pomaga poznana przez was instytucja – osobom indywidualnym czy grupom osób?
- 2) Jakie są główne kompetencje tej instytucji?
- 3) Jakiego typu działania może podejmować i kiedy (na jakim etapie sprawy/sporu)?
- 4) Czy instytucja ta bezpośrednio pośredniczy w sporze pomiędzy klientem a podmiotem finansowym?
- 5) Czy potrafisz wskazać/wyszukać dwa przykłady spraw z ostatniego okresu, którymi dana instytucja się zajmowała?
- 6) Czy dana instytucja pełni funkcję kontrolną/nadzorującą, doradczą czy interwencyjną? Jeśli tak, to wobec jakich innych instytucji/podmiotów?
- 7) Czy dana instytucja podejmuje działania prawotwórcze? Jakie?

RZECZNICZY KONSUMENTA (grupa 4)

W Polsce działa wiele instytucji uprawnionych do podejmowania działań w zakresie zgłaszanych przez klientów nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego.

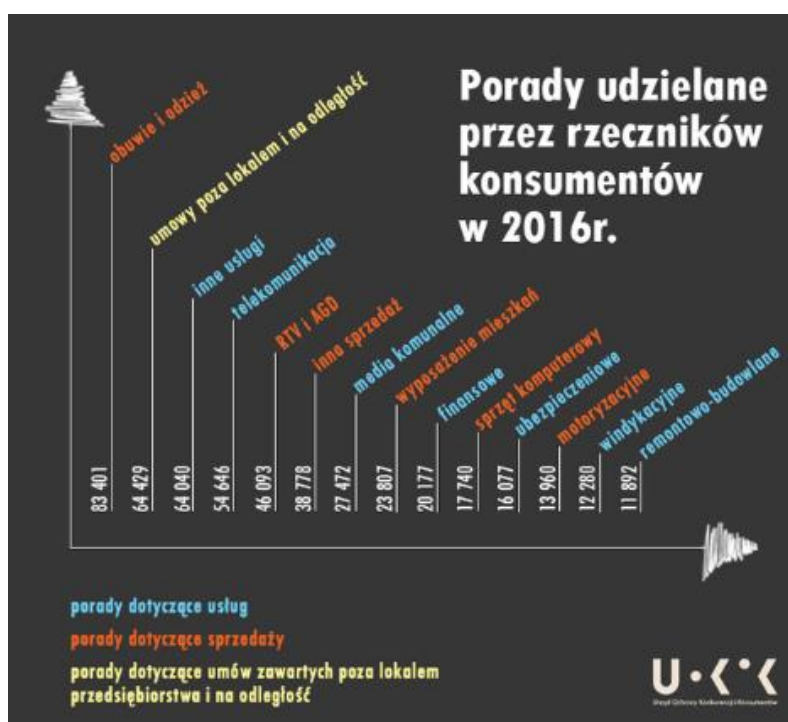
Instytucje te nie mają jednak obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą, lecz po dokonaniu analizy sygnalizowanego problemu, podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji.

Do instytucji tych należą m.in.:

- Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
- Rzecznik Finansowy
- miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie.

W **sprawach indywidualnych** pomoc prawną konsumentów mogą uzyskać u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub jednej z finansowanych przez budżet Państwa organizacji konsumenckich (np. Federacji Konsumentów).

Rzecznicy świadczą **bezpłatną pomoc prawnika, konsultację** w czasie dyżurów telefonicznych ekspertów – także w zakresie usług finansowych świadczonych przez banki, ubezpieczycieli i inne instytucje finansowe (ale tylko w prostych sprawach). Poniższy wykres pokazuje, jakimi sprawami w większości zajmują się rzecznicy konsumentów.



Do ich kompetencji należy:

- zapewnienie **bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej** w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- **składanie wniosków** w sprawie **stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów;

- **udzielanie** przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa stosownych **pouczeń i wyjaśnień**;
- **występowanie do przedsiębiorców** w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów z **wzwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa** konsumentów lub wnioskami o ugodowe załatwienie spraw spornych;
- **współdziałanie** z właściwymi **delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej** oraz **organizacjami konsumentckimi**;
- **wytaczanie powództwa** na rzecz konsumentów oraz **wstępowanie**, za ich zgodą, **do toczącego się postępowania** w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów - w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów - jest **oskarżycielem publicznym** w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania.

Warto pamiętać!

Rzecznicy Konsumentów współpracują z innymi instytucjami i organami:

- przekazując sobie informacje o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów;
- wymieniają informacje i doświadczenia w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa;
- przekazują do UOKiK zawiadomienia o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Czy to sprawa dla rzecznika konsumentów?

- Masz trudności z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub telewizji kablowej.
- Nie zgadzasz się na nieprawidłowo naliczony abonament lub obciążanie opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania.
- Masz zastrzeżenia do sposobu (wybiórczego) informowania o warunkach ofert promocyjnych, wprowadzania w błąd lub nierzetelnego informowania co do wysokości oprocentowania i opłat.
- Chcesz wykazać zaniedbania banku w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów.
- Ubezpieczyciel zaniża wartość szkody lub odmawia uznania roszczeń o odszkodowanie w całości lub w części.

Pytania pomocnicze:

- 1) Komu pomaga poznana przez was instytucja – osobom indywidualnym czy grupom osób?
- 2) Jakie są główne kompetencje tej instytucji?
- 3) Jakiego typu działania może podejmować i kiedy (na jakim etapie sprawy/sporu)?
- 4) Czy instytucja ta bezpośrednio pośredniczy w sporze pomiędzy klientem a podmiotem finansowym?
- 5) Czy potrafisz wskazać/wyszukać dwa przykłady spraw z ostatniego okresu, którymi dana instytucja się zajmowała?
- 6) Czy dana instytucja pełni funkcję kontrolną/nadzorującą, doradczą czy interwencyjną? Jeśli tak, to wobec jakich innych instytucji/podmiotów?
- 7) Czy dana instytucja podejmuje działania prawotwórcze? Jakież?

Uczniowie z tej grupy mogą dostać również zadanie polegające na odnalezieniu w wyszukiwarce na stronie UOKiK właściwego dla swojego miejsca zamieszkania Rzecznika Konsumentów: <https://www.uokik.gov.pl/pomoc.php> Można zasugerować, żeby dane

kontaktowe do takiego Rzecznika zostały zapisane np. na tablicy tak, żeby każdy uczeń mógł zapisać je sobie do zeszytu. Alternatywnie – w zależności od tego ile czasu pozostanie – można poprosić wszystkich uczniów, żeby korzystając ze smartfonów znaleźli właściwego rzecznika konsumentów.

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 2.

Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym - analiza przypadku

Klienci jednego z zakładów ubezpieczeń skarżyli się na ograniczanie ich prawa do wypowiedzenia jednej umowy OC komunikacyjnego. Chodziło o przypadki osób, które mając takie ubezpieczenie na dany rok, zawierały umowę na kolejne 12 miesięcy, a nie złożyły oficjalnego wypowiedzenia dotychczasowej umowy. W praktyce powinno to oznaczać, że umowę OC komunikacyjnego zwartą na kolejny okres - nawet przez wyrażenie takiej woli w czasie spotkania z agentem czy rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą - należało uznawać za zwartą w trybie tzw. automatyzmu (zgodnie z art. 28A ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych). Ma on zastosowanie w sytuacji, gdy klient nie wypowie dotychczasowej umowy OC komunikacyjnego nie później niż na jeden dzień przed upływem jej ważności. Takie zaklasyfikowanie umowy ma duże praktyczne znaczenie dla klientów. Umowę zawartą w trybie tzw. automatyzmu można wypowiedzieć w dowolnym momencie jej trwania i uzyskać zwrot składek za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Z tej możliwości chcieli korzystać niektórzy klienci, którzy - już po zawarciu takiej umowy z danym ubezpieczycielem znajdowali tańszą ofertę u innego ubezpieczyciela i z nim podpisali umowę OC komunikacyjnego na 12 miesięcy. Jednak wspomniany ubezpieczyciel odmawiał im takiego prawa twierdząc, że podpisanie umowy jeszcze przed wygaśnięciem dotychczasowej, oznacza zawarcie nowej umowy w trybie ofertowym.

Klienci zwracali się najpierw do Rzeczników Konsumentów. Ci pomagali im w sformułowaniu reklamacji, przytaczając argumenty prawne. Niestety zakład ubezpieczeń konsekwentnie odrzucał te reklamacje i nie zmieniał stanowiska. W związku z tym rzecznicy konsumentów mogli odesłać klientów do Rzecznika Finansowego, żeby złożyli do niego wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego.

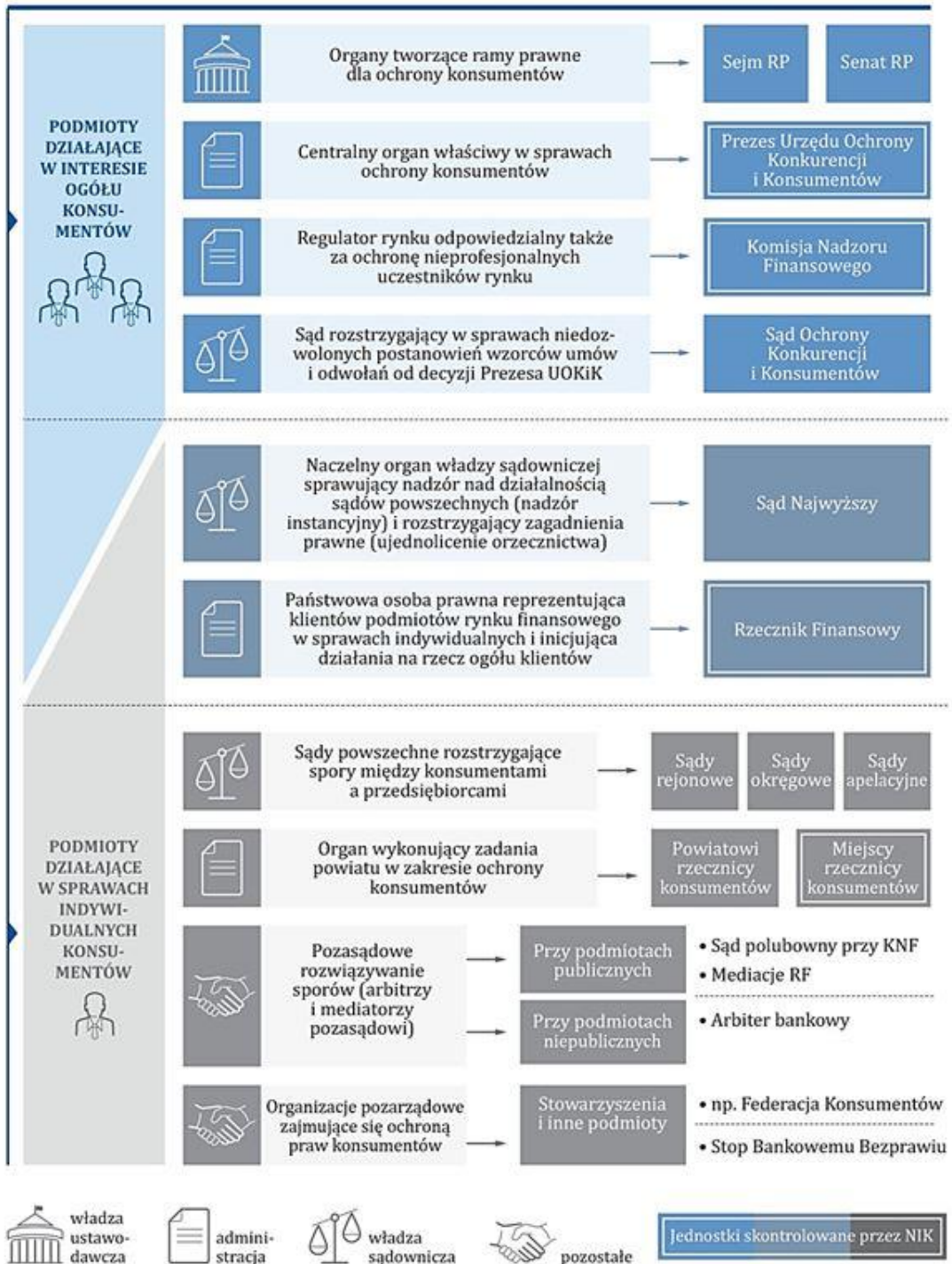
Ubezpieczyciel - mimo interwencji Rzecznika Finansowego - podtrzymywał swoje stanowisko. Rzecznik Finansowy nie ma możliwości wydania decyzji wiążącej instytucję finansową lub nakazujących jej zmianę stanowiska. Na skutek jego interwencji klienci otrzymywali pełną informację nt. argumentów prawnych świadczących na ich korzyść. Mogli wtedy podjąć decyzję o toczeniu sporu przed sądem lub podjęciu próby polubownego rozwiązania sporu przy Rzeczniku Finansowym. W przypadku sporu sądowego Rzecznik Finansowy mógłby wspierać klientów tzw. istotnym poglądem. Jednak w praktyce, ze względu na niskie kwoty roszczenia klienci nie decydowali się na takie postępowanie.

Taka sytuacja oznaczałaby, że ubezpieczyciel mógłby kontynuować ten proceder. Dlatego Rzecznik Finansowy wystąpił do UOKiK o zbadanie sprawy i podjęcie działań. Przesłał przy tym dokumenty ze swoich tzw. postępowań interwencyjnych. Zawierały one zarówno reklamacje klientów, argumentację Rzecznika oraz odpowiedzi ubezpieczyciela. Analizując dostarczoną przez Rzecznika Finansowego dokumentację z UOKiK uznał, że praktyka ubezpieczyciela może ograniczać prawo konsumenta do wypowiedzenia automatycznie przedłużonej umowy. Z decyzji UOKiK wynika, że ubezpieczyciel uniknął kary finansowej, ponieważ zobowiązał się do zmiany zakwestionowanej praktyki i zobowiązał się do:

- uznania wypowiedzenia umów przez konsumentów aż do trzech lat wstecz, jeżeli konsumenci nadal będą chcieli wypowiedzieć umowy,
- oddania proporcjonalnej części składki pobranej wtedy, gdy konsument miał podwójne ubezpieczenie OC. Aby z tego skorzystać, należy wystąpić do ubezpieczyciela pismo z numerem rachunku do przelewu,
- umożliwiania konsumentom wypowiedzenia przez nich umów, które zostały automatycznie przedłużone, gdy będą posiadali w tym samym czasie OC u innego ubezpieczyciela.

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 3.
Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym (infografika)

**SYSTEM OCHRONY PRAW KONSUMENTÓW
 NA RYNKU FINANSOWYM**



Źródło: Opracowanie własne NIK

MATERIAŁ POMOCNICZY NR 4.

Ochrona praw konsumentów na rynku finansowym - przepływ informacji (układanka dla uczniów)

Przeanalizujcie omawiany wcześniej przypadek, zastanawiając się nad drogą konsumenta oraz dotyczącego go problemu pomiędzy poszczególnymi instytucjami i spróbujcie narysować schemat przepływu informacji/realizacji sprawy.

Wasz schemat możecie przygotować wykorzystując poniższe elementy (należy je porozcinać), dodając ew. własne propozycje zapisów w pustych polach. Mogą to być wyjaśnienia, przykłady, inne typy działań, o których dowiedzieliście się podczas wcześniejszych ćwiczeń.

Połączcie bloczki strzałkami sugerującymi relacje, kierunek działania oraz kolejność podejmowanych kroków. Pamiętajcie, że do poszczególnych elementów można doprowadzić kilka strzałek z różnych źródeł.

W swoim schemacie uwzględnijcie:

- **klienta/konsumenta** i jego działania podejmowane w celu ochrony swojego interesu;
- **instytucje zaangażowane w sprawę** (podmioty rynku finansowego, instytucje ochrony praw konsumenta) oraz ich kolejne działania/reakcje;
- **inne podmioty, które włączają się w rozwiązanie problemu** (jeśli dotyczy).

Opracowany graficznie przez grupy schemat powinien być wskazówką: **co, kto i kiedy powinien zrobić, by dana sytuacja sporna została właściwie poprowadzona od jej zgłoszenia do odpowiednich instytucji, aż do rozwiązania problemu.**

Jeśli macie wątpliwości, możecie stawiać znaki zapytania w swoim schemacie przepływu informacji/komunikacji.

| | | |
|---|--|--|
| REKLAMACJA DO PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO | PORADA PRAWNA | PORADA EKSPERCKA |
| ODWOŁANIE OD REKLAMACJI | SKARGA DO UOKiK | INFORMACJA DO KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO |
| WEZWANIE DO ZMIANY ZAPISÓW W UMOWIE | WEZWANIE DO ZAPRZESTANIA PRAKTYK | POUCZENIE |
| DZIAŁANIA NADZORCZE | WNIOSEK DO SĄDU NAJWYŻSZEGO | KARA FINANSOWA |
| TAJEMNICZY KLIENT | ISTOTNY POGLĄD | OPINIOWANIE USTAW |
| WNIOSEK O POLUBOWNE ROZWIĄZANIE SPORU | INTERWENCJA | WNIOSEK O INTERWENCJĘ |
| RZECZNIK FINANSOWY | UOKiK | RZECZNIK KONSUMENTÓW |
| KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO | MINISTERSTWO FINANSÓW/SPRAWIEDLIWOŚCI | SĄD NAJWYŻSZY |
| PROWADZENIE SPRAWY W SĄDZIE POLUBOWNYM | ZAWIADOMIENIE DO UOKiK/KNF | WSZCZĘCIE POSTĘPOWANIA |
| KLINET PODMIOTU RYNKU FINANSOWEGO | INFORMACJA DO DELEGATURY UOKiK/POWIATOWEJ INSPEKCJI PRACY | SKIEROWANIE SPRAWY DO SĄDU POLUBOWNEGO |
| PUBLICZNY KOMUNIKAT | OSTRZEŻENIE | PODMIOT RYNKU FINANSOWEGO (NP. BANK, UBEZPIECZYCIEL) |
| ZAWIADOMIENIE | USTAWA SEJMOWA | WNIOSEK O UCHWAŁĘ SĄDU NAJWYŻSZEGO |
| WYTYCZNE DLA PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO | ZAWIADOMIENIE O NIEUCZYLIWYCH PRAKTYKACH NARUSZAJĄCYCH INTERESY ZBIOROWE KONSUMENTÓW | WNIOSEK O ZMIANĘ PRAWA MIEJSCOWEGO |
| POUCZENIE PODMIOTÓW NAUSZAJĄCYCH PRAWA KONSUMENTA | WNIOSEK DO FIRMY O UGODOWE ZAŁATWIENIE SPRAWY | UDZIAŁ W POSTĘPOWANIU ADMINISTRACYJNYM |