

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE CZY POLUBOWNE?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

GŁÓWNE CELE:



POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE

CEL GŁÓWNY:

WSPARCIE KLIENTA W SPORZE



POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

CEL GŁÓWNY:

ROZWIĄZANIE SPORU, UGODA

W postępowaniu wyjaśniającym eksperci Rzecznika proszą o przedstawienie **wyjaśnień** przez instytucję finansową. Mogą też żądać 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.

Ekspertsi 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.

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.



WAŻNE! RZECZNIK FINANSOWY NIE MOŻE PODJĄĆ ANI POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNEGO, ANI POLUBOWNEGO, JEŚLI NIE ZOSTAŁ WYCZERPANY TRYB REKLAMACYJNY W PODMIOCIE RYNKU FINANSOWEGO.

POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE CZY POLUBOWNE?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

KTÓRE NAJLEPIEJ SPEŁNI MOJE OCZEKIWANIA?



Sprawdź! Przeczytaj poszczególne punkty. Postaw plus przy tych najlepiej odzwierciedlających Twoje oczekiwania. Wybierz postępowanie, przy którym będzie najwięcej plusów.



POSTĘPOWANIE
INTERWENCYJNE



POSTĘPOWANIE
POLUBOWNE



NIE JESTEM GOTÓW DO **USTĘPSTW**.
CHCĘ **PEŁNEJ** REALIZACJI MOICH
ROSZCZEŃ.



JESTEM GOTOWY DO **USTĘPSTW I**
UGODY. MOIM CELEM JEST
ROZWIĄZANIE SPORU.



POTRZEBUJĘ DOSTARCZENIA
ARGUMENTÓW
POTWIERDZAJĄCYCH ZASADNOŚĆ
MOICH **ROSZCZEŃ, ŻAŃAŃ**.



ZNAM SWOJE PRAWA.
JESTEM GOTOWY DO AKTYWNEGO
UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU. UMIEM
PODEJMOWAĆ WIĄŻĄCE DECYZJE.



OCZEKUJĘ, ŻE EKSPERT RZECZNIKA
BĘDZIE STAŁ **PO MOJEJ STRONIE**,
JEŚLI SĄ DO TEGO ARGUMENTY.



AKCEPTUJĘ TO, ŻE PROWADZĄCY
POSTĘPOWANIE JEST **BEZSTRONNY**
I NIEZALEŻNY.



Pamiętaj! Jeśli nie jesteś pewien swoich praw i potrzebujesz argumentów na swoją korzyść, możesz je uzyskać w **postępowaniu interwencyjnym**.

Nawet jeśli instytucja finansowa nie zmieni stanowiska w wyniku postępowania interwencyjnego, otrzymasz na piśmie pomocne argumenty przemawiające na Twoją korzyść. Mając te informacje możesz zdecydować co dalej:



Jesteś nastawiony na walkę? Możesz się zdecydować na proces sądowy. Wtedy Rzecznik Finansowy może Cię wesprzeć tzw. **ISTOTNYM POGLĄDEM**.



Chcesz ugodowo zakończyć spór? Skorzystaj z poufnego **POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO** przy Rzeczniku Finansowym.