

AUTOR: **Urszula Małek**

TYTUŁ: **Postępowanie interwencyjne a polubowne Rzecznika Finansowego – które wybrać?**

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

OBSZAR TEMATYCZNY: **Rynek finansowy**

PRZEDMIOT: **podstawy przedsiębiorczości**

ETAP EDUKACYJNY: **szkoła ponadpodstawowa**

## **CELE ZAJĘĆ**

Celem ogólnym zajęć jest kształtowanie świadomości prawnej uczniów w zakresie możliwych trybów postępowania w sporze z podmiotem rynku finansowego.

## **CELE SZCZEGÓŁOWE**

Po zajęciach uczeń/uczennica będzie umiał/a:

- wskazać kompetencje Rzecznika Finansowego w obszarze postępowania interwencyjnego i polubownego wnoszonego przez klientów podmiotów rynku finansowego;
- podać różnice między postępowaniem interwencyjnym a polubownym prowadzonym przez Rzecznika Finansowego;
- wyszukać potrzebne informacje na stronie internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), w tym skorzystać ze wzorów pism;
- pojęcia: rynek finansowy, produkty rynku finansowego w odwołaniu do już posiadanej wiedzy;
- współpracować w grupie;
- uzasadniać własne stanowisko.

## **METODY I FORMY PRACY**

- wykład
- praca w grupach
- drzewko decyzyjne
- dyskusja

## **KLUCZOWE POJĘCIA**

- Rzecznik Finansowy (RF)
- postępowanie interwencyjne
- postępowanie polubowne

## **MATERIAŁY POMOCNICZE**

- Materiał pomocniczy nr 1. Test - Indywidualny styl rozwiązywania konfliktów.
- Materiał pomocniczy nr 2. Polubownie, czy w sądzie? – infografika.
- Materiał pomocniczy nr 3. Koszty związane ze sporem sądowym.
- Materiał pomocniczy nr 4. Opisy klientów.
- Materiał pomocniczy nr 5. Postępowanie polubowne czy interwencyjne – infografiki RF.
- Materiał pomocniczy nr 6. Drzewko decyzyjne.
- smartfony
- rzutnik, komputer, dostęp do internetu

- fiszki, flamastry, flipchart

## **POWIĄZANIE Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ<sup>1</sup>**

### **Szkoła ponadpodstawowa**

#### Podstawy przedsiębiorczości

II. Rynek Finansowy. Uczeń: 15) formułuje reklamację do instytucji rynku finansowego i pisze skargę do Rzecznika Finansowego na przykładzie wybranego produktu finansowego.

#### **UWAGI METODYCZNE**

Przygotowany scenariusz zakłada wariantowość poszczególnych elementów lekcji. Dlatego nauczyciel może układać wybrane fragmenty zajęć biorąc pod uwagę zespół klasowy, z którym pracuje - wiedzę i umiejętności uczniów, a także ich potrzeby i zainteresowania.

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 powinna być strona internetowa Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) z umieszczonymi tam infografikami oraz opisami bieżących spraw, którymi zajmuje się Rzecznik, a także wzorami pism do ewentualnego zastosowania nie tylko na zajęciach, ale również w przyszłości.

#### **MOŻLIWOŚĆ KONTYNUACJI ZAJĘĆ W POSTACI PROJEKTU EDUKACYJNEGO**

Uczniowie po zakończeniu zajęć mogą przygotować projekt edukacyjny pt. „**Interwencja czy postępowanie polubowne z Rzecznikiem Finansowym?**”, który będzie koncentrował się na działaniach informacyjnych w szkole i społeczności lokalnej.

Uczniowie mogą przygotować dodatkowe ćwiczenia na temat postępowania interwencyjnego i polubownego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego w aplikacji LearningApps <https://learningapps.org/>. Linki do tych ćwiczeń mogą być zamieszczone np. na portalu społecznościowym szkoły czy wykorzystane do pracy w czasie zajęć z wychowawcą lub doradcą zawodowym.

---

<sup>1</sup> 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 12.04.2018].

## PRZEBIEG ZAJĘĆ

### Wprowadzenie

**1. Cele zajęć** (5 minut). Nauczyciel podaje cel ogólny i cele szczegółowe zajęć, czyli wyjaśnia uczniom, czym będą zajmować się w czasie lekcji i czego się nauczą. Zwraca szczególną uwagę na praktyczną stronę lekcji i możliwości wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności w przyszłości. Zapowiada główne formy pracy.

Prosi uczniów, by podali przykłady produktów/usług finansowych, z których korzystają oni lub ich rodzice. W razie konieczności weryfikuje odpowiedzi uczniów. Następnie podkreśla, że korzystając z produktów rynku finansowego nie zawsze, jako odbiorcy, jesteśmy zadowoleni z ich jakości.

### Rozwinięcie

**2. Usługi rynku finansowego i problemy klientów** (10 min). Nauczyciel/ka prosi uczniów, aby w parach wyszukali – korzystając z internetu - przykłady (po dwa), kiedy klienci - osoby fizyczne - nie byli zadowoleni z usług rynku finansowego. Mogą to być przykłady związane np. z zakupem ubezpieczenia, zaciągnięciem kredytu, korzystaniem z usług bankowych itp.

Wybierając przykłady uczniowie mogą odnieść się do doświadczeń znanych im z najbliższego otoczenia, ale także zasłyszanych w mediach. Mogą również skorzystać z zasobów internetowych, szczególnie ze strony internetowej Rzecznika Finansowego i opisów bieżących spraw, którymi zajmuje się RF.

Podając przykłady uczniowie powinni wskazać:

- **problem/sytuację** (krótki opis) – co?
- **strony sytuacji/zdarzenia** – kto?
- **przyczyny** – dlaczego?

Swoje propozycje dwójki (pary) zapisują na fiskach (małych kartkach), a następnie w czwórkach zbierają je i porządkują w kategorii. Na zakończenie każdy z zespołów (czwórka) kolejno przedstawia po jednym przykładzie, a kartki są zawieszane na wspólnym plakacie, który posłuży do dalszej części zajęć.

Kolejne zespoły (czwórki) podają tylko takie przykłady, które wcześniej nie zostały wymienione przez inne grupy. Nauczyciel zbiera przykłady do momentu aż żadna z grup nie będzie miała już nowej propozycji. Jeśli przykłady mają podobny charakter (np. dotyczą tego samego problemu lub tych samych stron), powinny być umieszczane na plakacie w jednym miejscu (np. jeden pod drugim).

Nauczyciel podkreśla, że sytuacje które przed chwilą omówili, są typowymi sytuacjami konfliktowymi między dwiema stronami.

Uwaga! Na pracę w parach można przeznaczyć ok. 4 min, w czwórkach 3 min, a na wspólne podsumowanie ok. 3 min.

**3. Ja i rozwiązywanie konfliktów – test\*** (15 min). Nauczyciel/ka informuje uczniów, że w tego typu sytuacjach konfliktowych (po wyczerpaniu ścieżki reklamacyjnej) mamy różne sposoby reagowania. Jedni decydują się na drogę sądową, inni szukają pomocy w różnego rodzaju instytucjach, a jeszcze inni pozostawiają sprawę swojemu biegowi lub „odpuszczają” – w zależności od typu osobowości i charakteru osób, których konflikt dotyczy. Informuje uczniów, że w tej części zajęć sprawdzą, który sposób rozwiązywania konfliktów sami preferują, rozwiązując test (*Materiał pomocniczy nr 1*).

W podsumowaniu nauczyciel może poprosić uczniów o refleksję – może ona zarówno dotyczyć poszczególnych pytań w teście, jak i ogólnego wyniku. Być może uczniów zaskoczył ten wynik (np. spodziewali się, że są bardziej ugodowi?)

**3. Polubownie czy w sądzie?** (10 min). Nauczyciel/ka na podstawie prezentacji pt. *Polubownie, czy w sądzie?* (*Materiał pomocniczy nr 2*) zapoznaje uczniów ze sposobami rozwiązywania

konfliktów, kiedy nie jesteśmy zadowoleni z usług zakupionych na rynku finansowym oraz kosztami sądowymi (*Materiał pomocniczy nr 3*).

Dopytuje uczniów, na który sposób zdecydowali się oni w przypadku sporu z bankiem lub ubezpieczycielem – czy jest on zgodny z tym, co wyszło uczniom podczas rozwiązywania testu (jeśli go rozwiązywali)?

**4. Składamy wniosek do Rzecznika Finansowego** (max. 15 min). Osoba prowadząca prosi uczniów, aby pracując w grupach (tych samych co wcześniej) zapoznali się z *Materiałem pomocniczym nr 4* i dokonali wyboru drogi postępowania w opisanych przypadkach. Poniżej przedstawiamy dwa warianty tego ćwiczenia.

Na koniec tej części zajęć nauczyciel może odnieść się do strony internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) wskazując na wzory pism, które uczniowie mogą wykorzystać (np. wypełnić fragment wg sprawy, którą rozpatrywali).

Jeśli to możliwe, nauczyciel może poprosić uczniów o obejrzenie krótkiego (trwającego około 1 minuty) filmu pokazującego dwa tryby działania Rzecznika Finansowego <https://youtu.be/rokTpEAfEYE>.

#### Wariant 1 (10 minut)

Osoba prowadząca rozdaje naprzemiennie grupom opisy klientów z *Materiału pomocniczego nr 4*. Należy zrobić tyle odbitek, aby każda z grup miała opis jednego z dwóch klientów; połowa grup powinna mieć opis 1, a połowa – opis 2. Zespoły otrzymują także infografiki dotyczące postępowania interwencyjnego i polubownego (*Materiał pomocniczy nr 2* oraz infografiki z *Materiału pomocniczego nr 5*).

Opisani klienci posiadają cechy nastawione na jedno z postępowań: interwencyjne lub polubowne. Zadaniem uczniów pracując w grupach będzie:

- podjęcie decyzji o wyborze postępowania i uzasadnienie, dlaczego dokonali takiego wyboru w odwołaniu do opisu klienta i materiałów na temat postępowania;
- zastanowienie się nad tym, czy podjęliby taką samą decyzję, gdyby to oni byli klientami?

W podsumowaniu poszczególne grupy udzielają odpowiedzi na pytanie: *Który rodzaj postępowania ich zdaniem w danej sytuacji byłby najlepszy?*

Dodatkowo – jeśli jest na to czas – nauczyciel/nauczycielka może poprosić uczniów o odpowiedzi na pytanie: *Co było dla nich łatwe, a co było trudne? Czego się nauczyli?*

#### Wariant 2 (15 minut)\*

Uczniowie podzieleni na zespoły otrzymują schemat drzewka decyzyjnego (*Materiał pomocniczy nr 6*), infografiki z *Materiału pomocniczego nr 5* oraz opis dwóch postępowań interwencyjnego i polubownego (*Materiał pomocniczy nr 4*). Ich zadaniem jest uzupełnienie drzewka ze wskazaniem:

- alternatyw zachowania klienta (postępowanie interwencyjne i postępowanie polubowne),
- konsekwencji wyboru każdego z nich,
- celów i wartości, które stoją za poszczególnymi wyborami.

Na zakończenie aktywności - po przedstawieniu wyników pracy zespołowej na forum klasy – decyzję podejmują wszyscy uczniowie poprzez głosowanie (podniesienie rąk, naklejenie karteczek, wrzucanie kulek itp.).

#### Zakończenie

**5. Podsumowanie zajęć** (4 minuty). Nauczyciel/nauczycielka prosi uczniów o odpowiedź na pytania:

- *Jaka jest różnica między interwencją a postępowaniem polubownym?*

- *Co było ważne w czasie zajęć? Co chcieliby zapamiętać?*

Dodatkowo (10 minut)\* osoba prowadząca może zastanowić się z uczniami nad kwestią: *Dlaczego czasami klienci nie podejmują żadnych decyzji i „nie walczą o swoje”?*

W tego typu sytuacji warto odwołać się do celu głównego lekcji i znaczenia szeroko rozumianej edukacji prawnej w życiu codziennym obywatela oraz dla funkcjonowania państwa.

Można też zachęcić uczniów do przygotowania akcji informacyjnej w szkole w postaci projektu edukacyjnego pt. „Postępowanie interwencyjne czy polubowne z Rzecznikiem Finansowym?”

**6. Zadanie domowe (1 minuta).** Nauczyciel poleca uczniom napisanie krótkiego wniosku do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji lub postępowania polubownego na podstawie informacji i sytuacji, które analizowali w czasie lekcji. Przypomina im o wzorach na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

**MATERIAŁ POMOCNICZY NR 1.**  
**Test - Indywidualny styl rozwiązywania konfliktów<sup>2</sup>**

Kwestionariusz jest przeznaczony do identyfikacji twojego stylu rozwiązywania konfliktów. Zamieszczono w nim 30 par stwierdzeń, które mogą charakteryzować zachowanie się w sytuacjach konfliktowych. Z każdej pary wybierz stwierdzenie, które w porównaniu z drugim lepiej opisuje twoje zachowanie. Wybór zaznacz przez zakreślenie litery „a” lub „b”.

1.

- a) Jestem zazwyczaj osobą stanowczą w realizacji swoich celów.
- b) Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.

2.

- a) Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.
- b) Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swój interes.

3.

- a) Raz zajętej pozycji bronie bardzo silnie.
- b) Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie.

4.

- a) Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.
- b) Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.

5.

- a) Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnie.
- b) Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.

6.

- a) Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.
- b) Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.

7.

- a) Próbuję szukać kompromisu w sytuacji trudnej.
- b) Jestem zazwyczaj osobą stanowczą w realizacji swoich celów.

8.

- a) Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrywać swój interes.
- b) Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.

9.

- a) Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
- b) Raz zajętej pozycji bronie bardzo silnie.

---

<sup>2</sup> Test opracowany został na podstawie materiałów wypracowany w projekcie „Nowoczesność i doświadczenie. Akademia rozwoju kompetencji pracowników HS Wrocław Sp. z o.o.”, współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (nr projektu: WND-POKL.08.01.01-02-094/11)

[https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewi1yHm\\_XdAhWilsKHvBvAewQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2Fwww.hs.dobrekadry.pl%2Fdocs%2FRozwiazwanie\\_konfliktow.docx&usq=AOvVaw2BivJ3F4ezd3Zak62U1r2z](https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewi1yHm_XdAhWilsKHvBvAewQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2Fwww.hs.dobrekadry.pl%2Fdocs%2FRozwiazwanie_konfliktow.docx&usq=AOvVaw2BivJ3F4ezd3Zak62U1r2z)

10.

- a) Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
- b) Próbuję szukać kompromisu w sytuacji trudnej.

11.

- a) Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.
- b) Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.

12.

- a) Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
- b) Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.

13.

- a) Jestem zazwyczaj osobą stanowczą w realizacji swoich celów.
- b) Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.

14.

- a) Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnie.
- b) Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrać swój interes.

15.

- a) Raz zajętej pozycji bronię bardzo silnie.
- b) Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.

16.

- a) Próbuję szukać kompromisu w sytuacji trudnej.
- b) Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.

17.

- a) Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnie.
- b) Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.

18.

- a) Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.
- b) Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.

19.

- a) Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.
- b) Jestem zazwyczaj osobą stanowczą w realizacji swoich celów.

20.

- a) Gdy powstaje konflikt, zawsze próbuję wygrać swój interes.
- b) Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.

21.

- a) Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.
- b) Raz zajętej pozycji bronię bardzo silnie.

22.



- a) Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.  
 b) Czuję, że przyczyny różnic zdań nie zawsze są tego warte, by się o nie spierać.

**23.**

- a) Unikam ludzi ze zdecydowanymi poglądami.  
 b) Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.

**24.**

- a) Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie.  
 b) Czuję, że większość wypowiedzanych myśli, także moich, jest niewiele warta jako argumenty.

**25.**

- a) Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.  
 b) Próbuję szukać kompromisu w sytuacji trudnej.

**26.**

- a) Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.  
 b) Proponuję neutralny grunt podczas rozstrzygania konfliktów.

**27.**

- a) Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie.  
 b) Lubię wychodzić naprzeciw drugiej osobie.

**28.**

- a) Niekiedy poświęcam własny interes na rzecz interesów drugiej osoby.  
 b) Próbuję z każdą sprawą wychodzić na zewnątrz i stawiać sprawy otwarcie.

**29.**

- a) Wykładam zawsze swoje karty na stół i zachęcam drugą osobę do uczynienia tego samego.  
 b) Wolę akceptować cudzy punkt widzenia niż narażać się na kłótnie.

**30.**

- a) Lubię współpracować z innymi i wspólnie rozpatrywać ich racje.  
 b) Wolę nie używać perswazji, lecz wskazywać wprost na najlepsze rozwiązanie.

	a)	b)
1.	D	E
2.	E	D
3.	D	E
4.	B	A
5.	B	A
6.	B	A

	a)	b)
11.	C	A
12.	A	C
13.	D	B
14.	B	D
15.	D	B
16.	C	B

	a)	b)
21.	A	D
22.	E	A
23.	A	E
24.	E	A
25.	E	C
26.	E	C



7.	C	D
8.	D	C
9.	C	D
10.	A	C

17.	B	C
18.	C	B
19.	A	D
20.	D	A

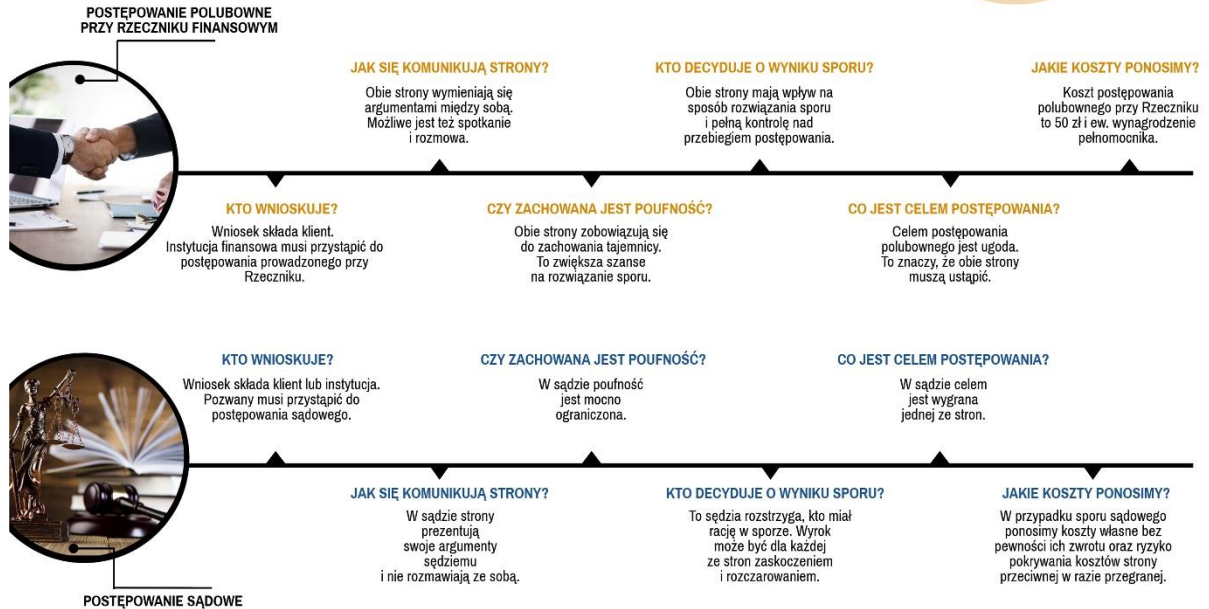
27.	E	C
28.	B	E
29.	E	B
30.	B	E

A=	B=	C=	D=	E=
----	----	----	----	----

**A – unikanie B – ustępliwość C – kompromis D – rywalizacja E – kooperacja**

## MATERIAŁ POMOCNICZY NR 2. Polubownie czy w sądzie – infografika

### JAK ROZWIĄZAĆ SPÓR Z INSTYTUCJĄ FINANSOWĄ - POLUBOWNIE CZY W SĄDZIE?



### MATERIAŁ POMOCNICZY NR 3.

#### Koszty związane ze sporem sądowym

Przykładowe koszty postępowania sądowego przy przedmiocie sporu o wartości 7 tys. zł*	
Decydując się na drogę sądową będziesz musiał ponieść „z góry” pewne koszty. To, czy zostaną ci one zwrócone i w jakiej kwocie, będzie zależało od przebiegu sprawy (wygrana czy przegrana) oraz decyzji sądu.	
<b>Koszty, które będą ci zwrócone w przypadku wygranej sprawy</b>	<b>Koszty, które ty będziesz musiał/a zwrócić w przypadku przegranej sprawy</b>
1500 zł – minimalne koszty zastępstwa procesowego twojego prawnika 500 zł – opłata od pozwu	1500 zł – minimalne koszty zastępstwa procesowego strony przeciwnej 1 000 – 3 000 zł – możliwe koszty wynagrodzenia biegłego w zależności od specjalizacji
<p>Wielu prawników - adwokatów, radców prawnych - oczekuje płatności „z góry” za wykonane usługi (np. za wstępną konsultację, przygotowanie pozwu, uczestnictwo w rozprawach itp.). W tym wypadku będzie to nie mniej niż 1500 zł, ale może to być też wyższa kwota - w zależności od umowy.</p> <p>Część prawników pracuje na zasadzie „success fee” tzn. pobierają określoną kwotę dopiero po wygranej sprawie.</p> <p>To czy dostaniesz zwrot tych pieniędzy będzie zależało od przebiegu sprawy (wygrana czy przegrana) i decyzji sądu. Kwota będzie zależała od skomplikowania sprawy: sąd może zwiększyć minimalną stawkę za zastępstwo procesowe nawet 6-krotnie!</p>	
*Podano koszty orientacyjne, bazujące na stawkach minimalnych z 2018 r. Mogą się one istotnie różnić w zależności od rodzaju sprawy, miejsca zamieszkania, oczekiwań prawnika, z którego usług korzystamy. W wielu wypadkach koszty wynagrodzenia pełnomocnika mogą przekroczyć wysokość stawek minimalnych.	

## MATERIAŁ POMOCNICZY NR 4. Opisy klientów

### Klient 1

Jesteś klientem, który preferuje mediacje i zależy tobie na przedstawieniu swoich propozycji i poznaniu propozycji drugiej strony. Dbasz o dobre relacje ze wszystkimi, ale szukasz u eksperta potwierdzenia swoich racji.

Nie chcesz, aby wszyscy wokoło mówili o twoich sprawach, dlatego dbasz o poufność.

### Klient 2

Uważasz, że sprawy trzeba załatwiać konkretnie, a mediacje to strata czasu, którego zawsze tobie brakuje. Często stawiasz na swoim i zawsze znajdziesz argumenty na poparcie swojego stanowiska. Nie zamierzasz ustępować, już za dużo ustępowałeś/aś. Ekspert ma być po twojej stronie i tego od niego oczekujesz.

Jesteś gotowy/a nawet pójść do sądu, aby zawalczyć o swoje interesy.

---

### Klient 1

Jesteś klientem, który preferuje mediacje i zależy tobie na przedstawieniu swoich propozycji i poznaniu propozycji drugiej strony. Dbasz o dobre relacje ze wszystkimi, ale szukasz u eksperta potwierdzenia swoich racji.

Nie chcesz, aby wszyscy wokoło mówili o twoich sprawach, dlatego dbasz o poufność.

### Klient 2

Uważasz, że sprawy trzeba załatwiać konkretnie, a mediacje to strata czasu, którego zawsze tobie brakuje. Często stawiasz na swoim i zawsze znajdziesz argumenty na poparcie swojego stanowiska. Nie zamierzasz ustępować, już za dużo ustępowałeś/aś. Ekspert ma być po twojej stronie i tego od niego oczekujesz.

Jesteś gotowy/a nawet pójść do sądu, aby zawalczyć o swoje interesy.

## MATERIAŁ POMOCNICZY NR 5

### Postępowanie interwencyjne czy polubowne – infografiki RF

# POSTĘPOWANIE INTERWENCYJNE CZY POLUBOWNE?



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

#### GLÓWNE 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.

Eksperti 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.**



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

— CEO —  
CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ



# 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.

CZY



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



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

CZY



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.

CZY



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.



Rzecznik  
Finansowy  
www.rf.gov.pl

— CEO —  
CENTRUM EDUKACJI  
OBYWATELSKIEJ

**MATERIAŁ POMOCNICZY NR 6.**  
**Drzewko decyzyjne**

**CELE I WARTOŚCI**

**KONSEKWENCJE**

Dla każdego wyboru wskaż zarówno konsekwencje pozytywne i negatywne.

**ALTERNATYWY**

**Postępowanie interwencyjne**

**Postępowanie polubowne**

Tu należy wpisać krótki opis analizowanej sytuacji.