

Warszawa, dnia 20 stycznia 2016 r.

Poz. 92

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA FINANSÓW¹⁾**

z dnia 14 stycznia 2016 r.

w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym

Na podstawie art. 43 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348, 1830 i 1844) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanego dalej „postępowaniem”, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego, zwanego dalej „Rzecznikiem”.

§ 2. 1. Wniosek o przeprowadzenie postępowania, zwany dalej „wnioskiem”, można wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w formie i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika.

2. Rzecznik informuje strony o podejmowanych czynnościach w formie pisemnej, a jeśli to możliwe i przemawiają za tym okoliczności sprawy – za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

§ 3. 1. Wniosek zawiera:

- 1) imię i nazwisko klienta podmiotu rynku finansowego, zwanego dalej „klientem”, jego adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada;
- 2) nazwę albo firmę podmiotu rynku finansowego, adres siedziby albo adres zamieszkania podmiotu rynku finansowego;
- 3) dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub oczekiwanego zachowania podmiotu rynku finansowego oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu;
- 4) opis stanu faktycznego sprawy;
- 5) podpis klienta lub jego pełnomocnika, jeżeli wniosek jest wnoszony w formie pisemnej.

2. Do wniosku należy dołączyć:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia;
- 4) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik;
- 5) oświadczenie o niewystępowaniu okoliczności określonych w art. 36 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zwanej dalej „ustawą”.

¹⁾ Minister Finansów kieruje działem administracji rządowej – instytucje finansowe, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Finansów (Dz. U. poz. 1900).

3. W przypadku uznania wniosku za niekompletny Rzecznik wzywa klienta do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.

§ 4. 1. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient wskazuje na okoliczności uprawdopodobniające zasadność tego zwolnienia.

2. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty za zasadny.

3. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.

§ 5. 1. Rzecznik informuje klienta o odmowie wszczęcia postępowania niezwłocznie, wskazując na podstawę prawną i okoliczności ją uzasadniające.

2. W przypadku odmowy, o której mowa w ust. 1, Rzecznik, na wniosek klienta, dokonuje zwrotu opłaty, o ile została uiszczona, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego wniosku.

§ 6. 1. Wszczęcie postępowania przez Rzecznika następuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku i uiszczenia przez klienta opłaty albo zwolnienia od jej uiszczenia.

2. O wszczęciu postępowania Rzecznik niezwłocznie zawiadamia strony, w razie potrzeby wzywając je do przedstawienia wyjaśnień, a także wszystkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu – w określonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.

3. W toku postępowania Rzecznik może wykorzystać dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, dotyczącego sporu między tymi samymi stronami.

§ 7. 1. Rzecznik kończy postępowanie w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku.

2. W przypadku sporów szczególnie skomplikowanych termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać wydłużony, o czym Rzecznik informuje strony postępowania, wskazując spodziewany termin jego zakończenia.

§ 8. 1. Rzecznik przedstawia stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie zgodnie z § 7 ust. 1.

2. Rzecznik wyznacza stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu, nie krótszy niż 7 dni.

§ 9. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć posiedzenie, na które wzywa strony postępowania. Posiedzenie należy wyznaczyć w terminie umożliwiającym stawienie się stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

§ 10. Opinię, o której mowa w art. 40 ustawy, Rzecznik przygotowuje w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku rozpatrywania sprawy.

§ 11. W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe, Rzecznik umarza postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

§ 12. Postępowanie jest prowadzone z zachowaniem zasady niezależności i bezstronności.

§ 13. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Finansów: *P. Szalamacha*