

PLAN DZIAŁALNOŚCI Biura Rzecznika Finansowego na rok 2021

Dokument stanowi Plan działalności Biura Rzecznika Finansowego na rok 2021 sporządzony na mocy ustawy o finansach publicznych z dnia 27 sierpnia 2009 roku (Dz. U. 2019 poz. 869), która nałożyła na kierowników jednostek sektora finansów publicznych obowiązek prowadzenia kontroli zarządczej. Jednym z jej elementów jest Plan Działalności sporządzany na wzorze Ministerstwa Finansów.

Zgodnie z art. 781 Kodeksu cywilnego oświadczenie woli złożone w formie elektronicznej jest równoważne z oświadczeniem złożonym w formie pisemnej (tj. opatrzonym własnoręcznym podpisem złożonym pod treścią oświadczenia woli). Do zachowania zaś elektronicznej formy czynności prawnej niezbędne jest złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym (tj. podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu zgodnie z art. 131 ustawy z 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej).

18/12/2020

Mariusz Golecki

(Data, podpis)

Rzecznik Finansowy dr hab. Mariusz Jerzy Golecki

Załączniki do rozporządzenia Ministra Finansów
z dnia 29 września 2010 r. (poz. 1254)

Załącznik nr 1

Plan działalności

Biura Rzecznika Finansowego¹⁾

na rok 2021

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2021

1.1. (w tej części planu należy wskazać *nie więcej niż pięć najważniejszych celów* przyjętych przez ministra/kierownika jednostki do realizacji w zakresie jego właściwości)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ²⁾		Najważniejsze zadania służące realizacji celu ³⁾	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym ⁴⁾
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI					
1	Edukacja klientów rynku w zakresie instytucji, produktów oraz zagrożeń finansowych, a także upowszechnianie działań Biura Rzecznika Finansowego	Przeprowadzenie webinarium	12 webinarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK
		Organizacja konkursów na realizację projektów edukacyjnych przez podmioty zewnętrzne	4 konkursy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opracowanie tematyki konkursów 2. Przygotowanie procedury składania wniosków 3. Ogłoszenie otwartego konkursu ofert 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Zarządzenia nr 11/2020 Rzecznika Finansowego 3. Plan wewnętrzny WEK

¹⁾ Należy podać nazwę ministra, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie szczegółowego zakresu działania ministra, a w przypadku gdy plan jest sporządzany przez kierownika jednostki nazwę jednostki.

²⁾ Należy podać co najmniej jeden miernik. W przypadku gdy cel jest ujęty w budżecie zadaniowym na rok, którego dotyczy plan, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.

³⁾ W przypadku gdy wskazany cel jest ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy plan, należy podać wszystkie podzadania budżetowe wymienione w tym dokumencie służące realizacji tego celu.

⁴⁾ Jeżeli potrzeba realizacji wskazanego celu wynika z dokumentu o charakterze strategicznym, należy podać jego nazwę.

				<ol style="list-style-type: none"> 4. Ocena i wybór ofert 5. Podpisanie umowy z wybranym oferentem 6. Nadzór nad prawidłową realizacją projektu 7. Rozliczenie projektu 	
	Organizacja konferencji edukacyjno-informacyjnej	1 konferencja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opracowanie tematyki konferencji 2. Zaproszenie prelegentów 3. Ocena i wybór wykonawcy 4. Podpisanie umowy z wykonawcą 5. Ogłoszenie konferencji 6. Nadzór na realizacją konferencji 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK 	

WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO

2	<p>Wspieranie i pomoc klientom na etapie postępowania sądowego</p> <p>(Wspieranie trendów orzeczniczych, które mają chronić konsumenta)</p>	<p>Liczba podjętych działań (wydanych poglądów, wszczętych postępowań, liczba postępowań do których RF przystąpi, liczba wniesionych do SN skarg nadzwyczajnych, liczba skierowanych do SN wniosków o podjęcie uchwały)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100 % poglądów wydawanych przed planowaną datą posiedzeń 2. Pozostałe zadania: wykonanie 100% zasadnych działań podjętych w stosunku do otrzymanych wniosków 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wydawanie poglądów istotnych dla spraw sądowych 2. Wytaczanie postępowań sądowych 3. Przystępowanie do toczących się postępowań sądowych * co do pkt 2 i 3 - w sprawach pionierskich lub gdzie stroną jest klient, który ze względu na wiek, status finansowy, brak wiedzy eksperckiej nie jest w stanie sam należycie reprezentować swoich interesów 4. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych 5. Kierowanie wniosków do SN o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności 	
---	---	---	--	--	--

WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO

3	Wsparcie klientów na etapie postępowania interwencyjnego i postępowania sądowego oraz wspieranie prokonsumenckich trendów orzeczniczych	Liczba podjętych interwencji z wniosków klientów, wydawanych istotnych poglądów w sprawie, wniesionych powództw, skarg nadzwyczajnych i zapytań prawnych do SN	<ol style="list-style-type: none"> 100% uzasadnionych wniosków po reklamacyjnych 100% korzystnych poglądów wydawanych przed planowaną datą posiedzeń Pozostałe zadania: 100% korzystnych dla klientów działań podjętych na podstawie ich wniosków lub stwierdzonych z urzędu nieprawidłowości albo rozbieżności w orzecznictwie w kluczowych dla klientów kwestiach 	<ol style="list-style-type: none"> Prowadzenie poreklamacyjnych postępowań Przedstawianie poglądów istotnych dla sprawy w postępowaniach sądowych Wytaczanie powództw w sprawach nieuczciwe praktyki rynkowe Wnoszenie skarg nadzwyczajnych Kierowanie do SN wniosków o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących rozbieżności w orzecznictwie 	
---	---	--	--	---	--

WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

4	Dążenie do prowadzenia postępowania pozasądowego całkowicie w formie elektronicznej	Liczba zdigitalizowanych procesów w postępowaniu	Co najmniej 2 procesy	<ol style="list-style-type: none"> Przygotowanie teleinformatyczne Przygotowanie opisu procesów 	
---	---	--	-----------------------	---	--

WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ

5	Pozyskanie wielu opinii związanych z bieżącymi zagadnieniami opracowywanymi w BRF oraz ich analiza	Zamawianie raportów od krajowych i zagranicznych ekspertów	24	Studia nad problematyką ochrony konsumentów i wyodrębnienie istotnych zagadnień	Zarządzenie Nr 5/2020, Rzecznika Finansowego z dnia 27 kwietnia 2020 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego dla Biura Rzecznika Finansowego (ze zm.).
---	--	--	----	---	--

CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku 2021 (NIE DOTYCZY)

1.2. (w tej części planu należy wymienić cele zadań w budżecie państwa w układzie zadaniowym, w ramach części budżetowych, których dysponentem jest minister, wskazanych jako priorytetowe na potrzeby opracowania projektu ustawy budżetowej na rok, którego dotyczy plan, wraz z przypisanymi im miernikami oraz podzadaniami służącymi realizacji tych celów. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A.)

CZĘŚĆ C: Inne cele przyjęte do realizacji w roku 2021

(w tej części planu, należy wskazać cele przyjęte do realizacji, które nie zostały wymienione w części A lub B) *Wydziały wskazały, że wszystkie cele są dla nich priorytetowe.*

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu ⁵⁾		Najważniejsze zadania służące realizacji celu ⁶⁾	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym ⁷⁾
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNO-FINANSOWY					
1	Wprowadzenie systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	Wdrożenie produkcyjne systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	1	1. Upowszechnienie procedur obsługi EZD 2. Szkolenia pracowników	
2	Zapewnienie zgodności z przepisami RODO regulacji wewnętrznych Biura Rzecznika Finansowego oraz zawieranych umów	Dostosowanie regulacji wewnętrznych Biura Rzecznika Finansowego do postanowień RODO	100%	1. Analiza regulacji wewnętrznych 2. Wprowadzenie zmian do regulacji wewnętrznych 3. Wdrożenie postanowień regulacji wewnętrznych 4. Szkolenia pracowników	
3	Zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego informacji przetwarzanych w Biurze Rzecznika Finansowego	Zapewnienie dostępu do każdego z pomieszczeń biurowych jedynie osobom uprawnionym	100%	1. Zebranie informacji o sposobie wykorzystania pomieszczeń 2. Przydzielenie dostępu do kluczy do pomieszczeń biurowych osobom uprawnionym 3. Zmiana systemu otwierania drzwi wejściowych w razie zaniku napięcia prądu	
4	Zapewnienie terminowej wysyłki przesyłek	Liczba przesyłek niedoręczonych w terminie na miesiąc	Poniżej 0,2 %	1. Przeniesienie wysyłki do Kancelarii 2. Wdrożenie wysyłki centralnej 3. Wdrożenie procedury postępowania z przesyłką o istotnym terminie nadania	

⁵⁾ Należy podać co najmniej jeden miernik. W przypadku gdy cel jest ujęty w budżecie zadaniowym na rok, którego dotyczy plan, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.

⁶⁾ W przypadku gdy wskazany cel jest ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy plan, należy podać wszystkie podzadania budżetowe wymienione w tym dokumencie służące realizacji tego celu.

⁷⁾ Jeżeli potrzeba realizacji wskazanego celu wynika z dokumentu o charakterze strategicznym, należy podać jego nazwę.

WYDZIAŁ AUDYTU I KONTROLI					
5	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	5 zadań zapewniających	Realizacja audytów planowych	Ustawa o finansach publicznych
6	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania doradcze	3 zadania doradcze	Realizacja audytów doradczych	Ustawa o finansach publicznych
7	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadanie zlecone przez Ministra Finansów	Realizacja 1 zadania zleconego przez Ministra Finansów (w przypadku zlecenia)	Realizacja audytu zleconego przez MF	Ustawa o finansach publicznych
8	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Kontrole planowe	Realizacja 3 kontroli planowych	Realizacja kontroli planowych	Regulamin kontroli wewnętrznej w BRF
9	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Kontrole doraźne	2 kontrole doraźne	Realizacja kontroli doraźnych	Regulamin kontroli wewnętrznej w BRF
WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI					
10	Wymiana wiedzy i doświadczeń oraz promocja działań Biura Rzecznika Finansowego z profesjonalistami rynku finansowego	#SPOTKANIA RZECZNIKÓW Cykl webinarów dla rzeczników konsumentów	5 webinarów	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium	1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK
		#Razem dla klientów - cykl webinarów dla profesjonalistów (advokaci i radcy prawni)	4 webinaria	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium	1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK
		Koordinowanie przygotowywania analiz i raportów z kraju i zagranicy, dotyczących istotnej problematyki rynku finansowego	2 raporty	1. Wybór tematyki analizy lub raportu 2. Pozyskanie danych 3. Analiza danych i informacji 4. Opracowanie raportu lub analizy 5. Upublicznienie raportu lub analizy	1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK

11	Współpraca z instytucjami publicznymi w ramach edukacji finansowej i upowszechniania działalności BRF	Opracowanie scenariusza zajęć edukacyjnych	2 scenariusze	1. Nawiązanie współpracy z ekspertami 2. Praca nad treścią merytoryczną 3. Upowszechnienie scenariuszy	1. Zarządzenie Nr 17/2020, Rzecznika Finansowego 2. Plan wewnętrzny WEK
12	Obecność Rzecznika Finansowego w dyskursie społecznym dotyczącym rynku finansowego (działania komunikacyjne, współpraca z mediami, realizacja obowiązku informacyjnego BRF)	Informacja prasowa	40 informacji	1. Tworzenie informacji prasowej, kontakt z kluczowymi Wydziałami BRF 2. Opracowanie materiałów dla mediów 3. Odpowiedzi na pytania dziennikarzy 4. Przygotowanie Rzecznika Finansowego do udzielania informacji podczas wywiadów 5. Wysyłka informacji prasowej	Plan wewnętrzny WEK
		Śniadania prasowe	12, 1 miesięcznie	Relacje z mediami i opinią publiczną, informowanie o pracy Rzecznika Finansowego	Plan wewnętrzny WEK
		Wywiady video	12, 1 miesięcznie	Realizacja obowiązku informacyjnego dotyczącego działalności Rzecznika Finansowego	Plan wewnętrzny WEK
		Konferencje/briefingi prasowe	6 konferencji	Obecność Rzecznika Finansowego w debacie publicznej dotyczącej rynku finansowego i ochrony klientów instytucji finansowych	Plan wewnętrzny WEK
		Wywiady prasowe	12 wywiadów	Realizacja obowiązku informacyjnego dotyczącego działalności Rzecznika Finansowego. Obecność Rzecznika Finansowego w dyskursie społecznym dotyczącym rynku finansowego	Plan wewnętrzny WEK
13	Social media – obecność BRF w mediach społecznościowych i komunikacja zewnętrzna	Twitter, Facebook	400 postów	Bieżące informowanie społeczeństwa na temat działalności Biura Rzecznika Finansowego	Plan wewnętrzny WEK
		Panele dyskusyjne organizowane podczas	4 panele dyskusyjne	Obecność Rzecznika Finansowego w debacie	Plan wewnętrzny WEK

		kongresów i forów ekonomicznych		publicznej dotyczącej rynku finansowego i ochrony klientów instytucji finansowych	
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO					
14	Optimalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku finansowego	Średni czas trwania postępowania interwencyjnego	Od 3 do 12 m-cy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zwiększenie liczby pracowników zajmujących się sprawami skargowymi 2. Wypracowanie systemu rozdzielania spraw w zależności od specjalizacji pracownika 3. Opracowanie wzorów pism (w tym ich bieżąca aktualizacja) oraz możliwych do wykorzystania wkładów merytorycznych. 	
15	Zwiększenie świadomości klientów rynku bankowo kapitałowego	Ilość obsłużonych telefonicznie klientów podmiotów rynku finansowego	Zmniejszenie czasu oczekiwania na poradę o 30% (zwykła i Covidowa)	Zatrudnienie nowych pracowników do udzielania porad telefonicznych, infolinia zwykła i Covidowa	
16	Zwiększenie liczby opracowań merytorycznych w zakresie problemów rynkowych	Liczba opracowań merytorycznych i spotkań typu seminaryjnego	Co najmniej 2 raporty i 2 publikacje na stronie RF oraz 1 webinarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raporty 2. Publikacje 3. Webinaria 	
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO					
17	Optimalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	Czas procesowania sprawy wniosku klienta	Redukcja procesu o 7 dni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentacji w EZD 2. Rozdysponowanie sprzętu komputerowego 3. Koordynowanie szkoleń z EZD 4. Bieżąca aktualizacja wzorów pism oraz wkładów merytorycznych do nich 	Optimalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego
18	Zwiększenie liczby opracowań merytorycznych dotyczących zdiagnozowanych problemów rynkowych	Liczba raportów i innych opracowań merytorycznych oraz liczba analiz produktowych i webinarów.	Co najmniej 2 raporty/analizy i 2 publikacje na stronie RF oraz 1 webinarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raporty/analizy 2. Publikacje, 3. Webinaria, 	Zwiększenie liczby opracowań merytorycznych dotyczących zdiagnozowanych problemów rynkowych
19	Zwiększenie	Czas w jakim jest	Obecnie realizujemy 17 godzin dyżuru	Wzmocnienie zespołu udzielającego porad	Zwiększenie świadomości

	świadomości klientów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego	prowadzone poradnictwo telefoniczne i elektroniczne na rzecz klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	dziennie (7h dyżur linia Covid-19 i 10h infolinia ubezpieczeniowa) Planujemy rozszerzyć czas dyżuru do 20 h dziennie	telefonicznych o 1 dodatkową osobę	klientów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego
--	---	--	---	------------------------------------	---

WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

20	Zwiększenie zainteresowania klientów polubownym rozwiązywaniem sporów	Liczba wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania	Wzrost o 25% w stosunku do roku 2020	1. Prowadzenie działań edukacyjnych mających na celu popularyzację systemu ADR 2. Współpraca z podmiotami ADR z innych branż dla wzmocnienia zaufania do rozwiązywania sporów w ramach ADR	
21	Wzmocnienie współpracy międzynarodowej z podmiotami ADR z innych państw	Liczba wydarzeń (konferencji, spotkań cyklicznych, grup roboczych) dotyczących współpracy międzynarodowej między podmiotami ADR	Udział w co najmniej 2 spotkaniach dotyczących współpracy międzynarodowej między podmiotami ADR	Udział w pracach sieci FIN-NET skupiającej organizacje odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w obszarze usług finansowych z krajów EEA	
22	Zintensyfikowanie działalności edukacyjnej w zakresie ADR	Liczba przeprowadzonych akcji edukacyjnych (wystąpienia na konferencjach, prelekcje dla grup zawodowych i społecznych)	Przeprowadzenie co najmniej 2 akcji edukacyjnych	1. Udział w opracowaniu materiałów informacyjnych na temat polubownego rozwiązywania sporów 2. Aktywny udział w wydarzeniach (konferencje, sympozja) dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów	

WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ

23	Wprowadzenie znowelizowanej procedury opracowania, opiniowania i uzgadniania projektów aktów prawnych w Biurze	Wejście w życie zarządzenia legislacyjnego	1	1. Analiza obowiązujących regulacji wewnętrznych i diagnoza koniecznych zmian legislacyjnych 2. Opracowanie projektu zarządzenia i jego	
----	--	--	---	--	--

	Rzecznika Finansowego (zarządzenie legislacyjne)			uzgodnienia wewnętrzne 3. Wydanie zarządzenia	
24	Wprowadzenie nowego rejestru zarządzeń Rzecznika Finansowego	Opracowanie nowego rejestru	1	1. Analiza zarządzeń obowiązujących. 2. Utworzenie nowego rejestru 3. Wprowadzenie niezbędnych zmian wewnętrznych	

18/12/2020

data



podpis ministra/kierownika jednostki

