

# PLAN DZIAŁALNOŚCI

## Biura Rzecznika Finansowego

### na rok 2022

Dokument stanowi Plan działalności Biura Rzecznika Finansowego na rok 2022 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).

22.11.2021 r.  
(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 Finansowego<sup>1)</sup>**

**na rok 2022**

**CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2022**

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 <sup>2)</sup>		Najważniejsze zadania służące realizacji celu <sup>3)</sup>	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym <sup>4)</sup>
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
<b>WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI</b>					
1	Opracowanie, przygotowanie, zredagowanie i wysyłka materiałów informujących o działalności Biura Rzecznika Finansowego	Informacje prasowe	30 sztuk	1. Informowanie społeczeństwa i zainteresowanych stron (uczestnicy rynku finansowego) o działalności Biura Rzecznika Finansowego  2. Kreowanie wizerunku Biura Rzecznika Finansowego jako instytucji wspierającej klientów w sporach z instytucjami finansowymi	1. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

<sup>1)</sup> 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 nazwą jednostki.

<sup>2)</sup> 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.

<sup>3)</sup> 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.

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

WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO					
2	Wspieranie trendów orzecznicznych, które mają chronić konsumenta	Liczba wszczętych postępowań, liczba postępowań do których RF przystąpi, liczba skierowanych do SN wniosków o podjęcie uchwały	100% zasadnych działań podjętych w stosunku do otrzymanych wniosków	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wytaczanie postępowań sądowych</li> <li>2. Przystępowanie do toczących się postępowań sądowych 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</li> <li>3. Kierowanie wniosków do SN o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ustawa o Sądzie Najwyższym</li> <li>2. Kodeks postępowania cywilnego</li> <li>3. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</li> </ol>
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO					
3	Wsparcie klientów na etapie postępowania interwencyjnego i postępowania sądowego oraz wspieranie prokonsumenckich trendów orzecznicznych	Liczba podjętych interwencji z wniosków klientów, wydawanych istotnych poglądów w sprawie, wniesionych powództw, skarg nadzwyczajnych i liczba skierowanych do SN wniosków o podjęcie uchwały	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% uzasadnionych wniosków po reklamacyjnych</li> <li>2. 100% poglądów wydawanych przed planowaną datą posiedzeń</li> <li>3. Pozostałe zadania: 100% działań podjętych na podstawie wniosków klientów lub stwierdzonych z urzędu nieprawidłowości albo rozbieżności w orzecznictwie w kluczowych dla klientów kwestiach</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prowadzenie proreklamacyjnych postępowań</li> <li>2. Przedstawianie poglądów istotnych dla sprawy w postępowaniach sądowych</li> <li>3. Wytaczanie powództw w sprawach z zakresu nieuczciwych praktyk rynkowych</li> <li>4. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych</li> <li>5. Kierowanie do SN wniosków o podjęcie uchwały w przypadkach stwierdzenia rozbieżności w orzecznictwie</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</li> <li>2. Ustawa o Sądzie Najwyższym</li> </ol>

WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW					
4	Dążenie do prowadzenia postępowania pozasądowego w formie elektronicznej jako dominującej	Liczba zdigitalizowanych procesów	Co najmniej 2	1. Przygotowanie teleinformatyczne 2. Przygotowanie opisu procesów 3. Wdrożenie narzędzia umożliwiającego składanie wniosków za pomocą formularza elektronicznego	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ					
5	Opracowanie strategii Rzecznika Finansowego na rok 2023	Opublikowanie strategii	1	1. Analiza aktualnych zadań RF 2. Wskazanie priorytetów RF 3. Sposoby realizacji strategii	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

**CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku 2022 (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 2022**

(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 <sup>5)</sup>		Najważniejsze zadania służące realizacji celu <sup>6)</sup>	Odniesienie do dokumentu o charakterze strategicznym <sup>7)</sup>
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy plan		
<b>WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNO-FINANSOWY</b>					
1	Opracowanie zasobu Archiwum Zakładowego BRF zgodnie z przepisami kancelaryjno-archiwalnymi	Stworzenie nowego archiwum zakładowego	100%	1. Przygotowanie i odłożenie do teczek aktowych spisów spraw 2. Usunięcie elementów metalowych i plastikowych z dokumentacji kat. wyższej niż B10 3. Sporządzenie opisów teczek zgodnie z przepisami 4. Trwale związanie dokumentacji klipsami archiwalnymi i umieszczenie w teczkach z tektury bezkwasowej 5. Paginacja dokumentacji kategorii A 6. Odtworzenie akt spraw WRS i WBK, które były prowadzone elektronicznie w okresie, gdy obowiązywał tradycyjny obieg dokumentacji w BRF przez wydrukowanie dokumentów wychodzących i wewnętrznych oraz dołączenie do nich dokumentów wpływających zgromadzonych w odrębnym zbiorze	Instrukcja w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego Biura Rzecznika Finansowego

<sup>5)</sup> 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.

<sup>6)</sup> 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.

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

2	Organizacja Archiwum Zakładowego w nowej lokalizacji BRF	Stworzenie nowego archiwum zakładowego	100 %	<p>1. Przygotowanie pomieszczenia na archiwum – wyposażenie, zabezpieczenia zgodnie z przepisami</p> <p>2. Rozmieszczenie zasobu</p> <p>3. Opracowanie schematów topograficznych i procedur postępowania w sytuacjach zagrożeń i klęsk żywiołowych</p>	Instrukcja w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego Biura Rzecznika Finansowego
<b>WYDZIAŁ AUDYTU I KONTROLI</b>					
3	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	4 zadania zapewniających	1. Realizacja audytów planowych	Ustawa o finansach publicznych
4	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania doradcze	2 zadania doradcze	1. Realizacja audytów doradczych	Ustawa o finansach publicznych
5	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadanie zlecone przez Ministra Finansów	Realizacja 1 zadania zleconego przez Ministra Finansów (w przypadku zlecenia)	1. Realizacja audytu zleconego przez MF	Ustawa o finansach publicznych
<b>WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI</b>					
6	Działalność edukacyjna WEK	Webinary	15	<p>1. Edukacja społeczeństwa w zakresie działalności instytucji finansowych (banki i zakłady ubezpieczeniowe, firmy pożyczkowe)</p> <p>2. Edukacja w zakresie posiadanych praw konsumenckich, możliwych rozwiązań prawnych wobec pojawiających się problemów. Prewencja przed podejmowaniem nieskosownych decyzji finansowych</p>	1. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Art. 17 ust. 1 pkt 6)
7	Uczestnictwo w dyskursie publicznym na temat ochrony konsumenta na rynku finansowym	Panele dyskusyjne	5	1. Rzecznik Finansowy, a także eksperci Biura Rzecznika Finansowego uczestniczą w dyskusjach i panelach organizowanych przez organizacje branżowe, konsumenckie i	1. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Art. 17 ust. 1 pkt 6)

				<p>rządowe skierowane do opinii publicznej. BRF podczas tego typu debat prezentuje stanowisko zbieżne z bieżącą działalnością urzędu</p>	
<b>WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO</b>					
8	Wsparcie klienta na etapie postępowania sądowego poprzez wydanie istotnego poglądu	Wydanie poglądów istotnych dla sprawy przed zakończeniem postępowania sądowego, przy kompletnych wnioskach o wydanie istotnego poglądu	80%	1. Wydawanie poglądów istotnych dla spraw sądowych	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
9	Wsparcie klienta w zakresie wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej	Wniesienie skargi nadzwyczajnej przed upływem terminu do jej wniesienia, przy kompletnych wnioskach	100% wniosków spełniających przesłanki formalne i materialne	<p>1. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych</p> <p>2. Zwiększenie zatrudnienia wyspecjalizowanych pracowników</p> <p>3. Odpowiednie szkolenia i wymiana wiedzy</p>	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
<b>WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO</b>					
10	Przygotowywanie opracowań merytorycznych dotyczących zdiagnozowanych bieżących problemów rynkowych	Liczba raportów/ analiz (szerszych opracowań merytorycznych) oraz realizowanych webinarów	Co najmniej 4 analizy / raporty (szersze opracowania merytoryczne) oraz 2 webinaria	1. Przygotowanie analiz/ raportów (szerszych opracowań merytorycznych) oraz przygotowanie i realizacja webinarów	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
<b>WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW</b>					
11	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	<p>1. Udział w pracach sieci FIN-NET skupiającej organizacje odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w obszarze usług finansowych z krajów EEA</p> <p>2. Udział w międzynarodowych inicjatywach związanych z działalnością ADR</p>	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

12	Zintensyfikowanie działalności edukacyjnej i promocyjnej w zakresie ADR w celu zwiększenia zainteresowania postępowaniem pozasądowym	Liczba przeprowadzonych akcji edukacyjnych (wystąpienia na konferencjach, prelekcje dla grup zawodowych i społecznych)	Przeprowadzenie co najmniej 2 akcji edukacyjnych	<p>1. Cykliczne informowanie na stronie internetowej i mediach społecznościowych o efektach działalności wydziału</p> <p>2. Modernizacja strony internetowej poświęconej postępowaniu pozasądowemu i prezentującej osoby prowadzącej postępowania</p> <p>3. Udział w opracowaniu materiałów informacyjnych na temat polubownego rozwiązywania sporów</p> <p>4. Aktywny udział w wydarzeniach (konferencje, sympozja, webinaria) dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów</p>	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
<b>WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ</b>					
13	Pozyskanie opinii lub raportów związanych z bieżącymi zagadnieniami opracowywanymi w BRF oraz ich analiza	Zamawianie raportów i opinii u ekspertów krajowych lub zagranicznych	<b>10 raportów i 20 opinii</b>	Studia nad problematyką ochrony konsumentów i wyodrębnienie istotnych zagadnień	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

22.11.2021 r.

data

.....

podpis ministra/kierownika jednostki