

PLAN DZIAŁALNOŚCI

Biura Rzecznika Finansowego

na rok 2023

Dokument stanowi Plan działalności Biura Rzecznika Finansowego na rok 2023 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).

30.11.2022 r.

Rzecznik Finansowy dr Bohdan Pretkiel

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

Załącznik nr 1

Plan działalności

Biura Rzecznika Finansowego¹⁾

na rok 2023

CZĘŚĆ A: Najważniejsze cele do realizacji w roku 2023

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	Prowadzenie działalności komunikacyjnej w obszarze właściwości urzędu nakierowanej na zwiększenie rozpoznawalności instytucji oraz pełnionej przez nią funkcji w systemie ochrony konsumentów	Komunikaty na temat podejmowanych działań Udział w panelach dyskusyjnych; organizacja 2 konferencji Budowa rozpoznawalności instytucji RF poprzez kampanie informacyjne (w celu zwiększenia u klientów świadomości możliwości uzyskania pomocy)	Publikacja 45 komunikatów merytorycznych Udział przedstawicieli BRF panelach dyskusyjnych 2 konferencje Przygotowanie i publikacja ogłoszeń społecznych w prasie i innych mediach	1. Przygotowanie komunikatów merytorycznych; udział ekspertów BRF w dyskusjach publicznych 2. Organizacja 2 konferencji poświęconych problematyce interesów klientów rynku finansowego 3. Przeprowadzenie kampanii informacyjnych	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO					
2	Optymalizacja procesu	Optymalizacja procesu wydawania istotnych	80% wydanych poglądów przed	Przekazanie wydawanie poglądów istotnych dla	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty

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.

	wydawania istotnych poglądów	poglądów poprzez przyspieszenie ich złożenia do postępowania sądowego przed jego zakończeniem, przy kompletnych wnioskach o wydanie istotnego poglądu	zakończeniem postępowania sądowego	spraw sądowych do wydzielonego zespołu ekspertów	ryнку finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO					
3	Wsparcie klientów na etapie postępowania interwencyjnego i postępowania sądowego oraz wspieranie prokonsumenckich trendów orzeczniczych	Liczba procedowanych działań w przedmiocie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego	100% procedowanych działań w przedmiocie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prowadzenie poreklamacyjnych postępowań 2. Udział w postępowaniach sądowych 3. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych 4. Kierowanie do Sądu Najwyższego wniosków o podjęcie uchwały w przypadkach stwierdzenia rozbieżności w orzecznictwie 	<p>Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)</p> <p>Ustawa o Sądzie najwyższym</p>
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW					
4	Skrócenie czasu trwania pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu	Czas trwania postępowania	Skrócenie średniego czasu trwania postępowania pozasądowego o 20% w stosunku do czasu trwania postępowania w roku 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dążenie do stosowania narzędzi bezpośredniej wymiany informacji jako priorytetowej w prowadzonych postępowaniach (telekonferencje, wideokonferencje, poczta elektroniczna) 2. Zachęcanie stron do efektywnego wykorzystywania platformy ePUAP jako środka komunikacji 3. Stałe monitorowanie i usprawnianie procedur wewnętrznych w zakresie organizacji pracy Wydziału 4. Utrzymywanie poziomu zatrudnienia na adekwatnym poziomie do liczby 	<p>Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)</p>

				obsługiwanych postępowań	
WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ					
5	Innowacja finansowe i najnowsze trendy na rynku finansowym (ESG / AI / PSD3 i open finance / MICA / DLT Pilot Regime / DORA i inne) – budowa kompetencji BRF	Realizacja wewnętrznych memorandumów i szkoleń wewnętrznych w obszarach, w których stwierdzone zostanie zapotrzebowanie na budowę kompetencji w segmencie innowacji. Napisanie 3 raportów do użytku zewnętrznego dt. innowacji finansowych i najnowszych trendów na rynku finansowym	100% 10% - 5 memorandumów (każde to 14%) 30% - 3 szkolenia (każde to 10%) 60%- 3 raporty każdy po 20 %	1. Zatrudnienie lub wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za projekt 2. Bieżący monitoring trendów na rynku finansowym 3. Analiza problematyki ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego w obszarze innowacji i trendów finansowych oraz wyodrębnianie istotnych zagadnień 4. Opracowanie memorandum zawierającego wyniki analizy, w tym propozycji dot. zadań związanych z ochroną interesów klientów podmiotów rynku finansowego w nowych obszarach rynku finansowego 5. Opracowanie i przeprowadzenie lub zlecenie szkoleń wewnętrznych w obszarach, w których stwierdzone zostanie zapotrzebowanie na budowę kompetencji WSA lub innych wydziałów 6. Wyznaczenie koordynatorów odpowiedzialnych za sporządzenie raportów oraz autorów raportów.	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)

CZĘŚĆ B: Cele priorytetowe wynikające z budżetu państwa w układzie zadaniowym do realizacji w roku 2023 (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 2023

(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 EDUKACJI I KOMUNIKACJI					
1	Prowadzenie działalności edukacyjnej w obszarze właściwości urzędu nakierowanej na zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa	<p>Webinaria</p> <p>Szkolenia prowadzone przez pracowników BRF wśród społeczności lokalnych</p> <p>Rozwój kanału You Tube RF jako narzędzia innowacyjnej edukacji</p> <p>Działalność badawcza</p> <p>Akademia RF (system praktyk studenckich)</p>	<p>12 webinarów</p> <p>5 szkoleń wśród pracowników lokalnych</p> <p>Wzrost liczby wysokiej jakości materiałów edukacyjnych dostępnych na kanale You Tube RF</p> <p>Zainicjowanie i prowadzenie interdyscyplinarnych badań naukowych z pogranicza prawa, ekonomii i nauk kognitywnych przy wsparciu Doradczego Komitetu Naukowego;</p> <p>4 umowy dot. partnerstwa w kontekście Akademii między BRF a innymi podmiotami, co najmniej 40 uczestników Akademii (zaangażowanych studentów)</p>	<p>1. Organizacja cyklicznych webinarów</p> <p>2. Organizacja szkoleń prowadzonych wśród społeczności lokalnych</p> <p>3. Przygotowanie serii audycji edukacyjnych; zorganizowanie systemu praktyk studenckich (Akademia)</p>	<p>Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</p> <p>Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)</p>
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO					
2	Optymalizacja obsługi spraw interwencyjnych klientów	Optymalizacja procesu poprzez skrócenie okresu oczekiwania na podjęcie interwencji w sprawach	Skrócenie czasu rozpatrywania spraw interwencyjnych o 20% względem roku	1. Przekazanie obsługi spraw interwencyjnych ekspertom zewnętrznym	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

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.

	podmiotów rynku bankowo-kapitałowego	kompletnych	2022	<p>2. Bieżąca aktualizacja wzorów pism oraz wkładów merytorycznych</p> <p>3. Zoptymalizowanie liczby wystąpień do podmiotu rynku finansowego poprzez koncentrację argumentacji merytorycznej zawartej w pierwszym wystąpieniu</p>	Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO					
3	Działalność edukacyjna i informacyjna w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego	Liczba materiałów edukacyjnych i informacyjnych w formie elektronicznej	Co najmniej 2 materiały edukacyjne bądź informacyjne w formie elektronicznej co kwartał	Przygotowanie analiz/raportów (szerszych opracowań merytorycznych) oraz przygotowanie i realizacja webinarium	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW					
4	Popularyzacja pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym jako metody polubownego rozwiązywania sporów	Liczba przeprowadzonych akcji edukacyjnych i informacyjnych (organizacja lub wystąpienia na konferencjach, organizacja webinarium, spotkania informacyjne dla grup zawodowych i społecznych)	Co najmniej 4 przedsięwzięcia	<p>1. Organizacja oraz aktywny udział w wydarzeniach poświęconych problematyce pozasądowego rozwiązywania sporów (konferencje, sympozja, webinaria)</p> <p>2. Prowadzenie akcji edukacyjnych dla konkretnych grup wiekowych i zawodowych (uczniowie i studenci, seniorzy, profesjonalni pełnomocnicy)</p> <p>4. Bieżące informowanie o działaniach Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów za pośrednictwem strony internetowej i social mediów</p>	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)

WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ

5	Opracowanie cyfrowej bazy wiedzy BRF obejmującej w szczególności memoranda, opinie, analizy, prezentacje, szkolenia, istotne poglądy i inne dokumenty mające wartość merytoryczną	Zgromadzenie wymaganych dokumentów, anonimizacja i ponowna digitalizacja dokumentów, które tego wymagają, umieszczenie ich na wydzielonej przestrzeni wirtualnej	100% (zebranie dokumentacji z wydziałów merytorycznych WSA – WRS – WBK – WUE) i umieszczenie ich w bazie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zatrudnienie lub wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za projekt 2. Opracowanie metodologii bazy wiedzy w konsultacji z wydziałami 3. Zebranie dokumentów od wydziałów 	Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313)
---	---	--	--	--	--

30.11.2022 r.

.....

data

.....

podpis ministra/kierownika jednostki