



Warszawa, dnia 9.02.2023 r.

Biuro Rzecznika Finansowego
ul. Nowogrodzka 47a
00-695 Warszawa

**SZACUNEK KOSZTÓW ŚWIADCZENIA USŁUGI OBSŁUGI INFOLINII PRAWNEJ I PORADNICTWA
E-MAILOWEGO NA RZECZ KLIENTÓW WYDZIAŁU KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-
EMERYTALNEGO (WUE) I WYDZIAŁU KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO (WBK)**

W związku z koniecznością oszacowania wartości zamówienia, prosimy o wstępny szacunek kosztów dotyczący świadczenia usług:

- 1) obsługi przez konsultantów infolinii prawnej dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego,
- 2) udzielaniu klientom podmiotów rynku finansowego porad prawnych drogą e-mailową, z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego.

I. ZAMAWIAJĄCY

Rzecznik Finansowy z siedzibą przy ul. Nowogrodzkiej 47a, 00-695 Warszawa;

NIP 525-15-66-173

Szacowanie wartości jest prowadzone zgodnie z art. 36 i nie stanowi przedmiotu zamówienia publicznego, regulowanego ustawą z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r. poz. 1710 z późn. zm.).

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. INFORMACJE OGÓLNE

1.1 Przedmiotem zamówienia jest:

- a) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na udzielaniu klientom podmiotów rynku finansowego do 700 porad prawnych miesięcznie z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego, w formie e-mailowej (350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) i 350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego (WBK) z wykorzystaniem systemu EZD (system do elektronicznego zarządzania dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku, zwany także EZD PUW).

Zamawiający przewiduje, że nie więcej niż 35 (maksimum) porad z miesięcznej puli każdej części zamówienia może być w języku ukraińskim, a pozostałe – w języku polskim, zależnie od potrzeb klientów.

- b) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na obsłudze stanowisk infolinii dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego, przez wykwalifikowanych konsultantów, w ramach której klienci podmiotów rynku finansowego otrzymują wysokiej jakości porady prawne z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego. Porady udzielane będą w języku polskim oraz w języku ukraińskim.

Porady udzielane będą przez wykwalifikowanych konsultantów-prawników, przez 8 godzin dziennie w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 – 16:00.

Zamówienie zostało podzielone na 2 części, w ramach których świadczona będzie obsługa infolinii i poradnictwa e-mailowego o których mowa w pkt. a) i b) powyżej, dla klientów:

- 1) Dla części zamówienia nr 1 – dla klientów Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) – 3 stanowiska z j. polskim i 1 z j. ukraińskim;**
- 2) dla części zamówienia nr 2 – dla klientów Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego (WBK) – 3 stanowiska z j. polskim i 1 z j. ukraińskim.**

1.2 Okres świadczenia usług wynosi 12 miesięcy kalendarzowych.

2. OBOWIĄZKI KONSULTANTA - Infolinia

2.1 Konsultacje telefoniczne na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego obejmujące rozmowę o zaistniałym problemie prawnym klienta, w szczególności:

- 1) zebranie relewantnych informacji faktycznych i prawnych o zgłaszanym problemie klienta;
- 2) udzielanie adekwatnych i rzetelnych informacji prawnych ułatwiających rozwiązywanie zgłaszanych problemów, w szczególności w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego oraz orzecznictwo, poglądy doktryny prawnej, branżowe wytyczne regulatorskie i dobre praktyki (tzw. „soft law”);
- 3) zasugerowanie sposobu postępowania w indywidualnych sprawach tak, by klient był w stanie samodzielnie doprowadzić do zakończenia sporu z podmiotem rynku finansowego lub nadać sprawie przewidziany przepisami dalszy bieg;
- 4) przekazanie informacji o uprawnieniach Rzecznika Finansowego, w tym poinformowanie o możliwości skorzystania z poradnictwa e-mailowego w razie skomplikowanego charakteru problemu i niecelowości/nieadekwatności jego rozwiązywania drogą telefoniczną, lub konieczności analizy dokumentacji celem zajęcia stanowiska;
- 5) w razie braku kompetencji Rzecznika Finansowego w sprawie - wskazanie właściwego do załatwienia ich sprawy podmiotu lub urzędu - w oparciu o ogólnodostępne informacje;
- 6) ewidencjonowanie prowadzonych rozmów w arkuszu udostępnionym przez Zamawiającego (lub poprzez inny dostarczony przez Zamawiającego system) na bieżąco w trakcie rozmowy lub bezpośrednio po jej zakończeniu.

3. OBOWIĄZKI WYKONAWCY – poradnictwo e-mailowe

3.1 Poradnictwo e-mailowe na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego obejmujące przygotowanie pisemnej odpowiedzi w formie elektronicznej (.DOC lub .DOCX) na zaistniały problem prawny klienta, obejmującą w szczególności:

- 1) analizę otrzymanego zapytania klienta i przesłanych dokumentów pod kątem zgodności z kompetencjami Rzecznika Finansowego;
- 2) w razie braku kompetencji Rzecznika Finansowego w sprawie - wskazanie właściwego do załatwienia ich sprawy podmiotu lub urzędu - w oparciu o ogólnodostępne informacje;
- 3) przekazanie informacji o uprawnieniach Rzecznika Finansowego;
- 4) udzielanie adekwatnych i rzetelnych informacji prawnych ułatwiających rozwiązywanie zgłaszanych problemów, w szczególności w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego oraz orzecznictwo, poglądy doktryny prawnej, wytyczne regulatorskie, dobre praktyki branżowe;
- 5) zasugerowanie sposobu postępowania w indywidualnych sprawach tak, by klient był w stanie samodzielnie doprowadzić do zakończenia sporu z podmiotem rynku finansowego lub nadać sprawie przewidziany przepisami dalszy bieg.

Uwagi:

1. Obieg dokumentacji poradnictwa e-mailowego jest prowadzony z wykorzystaniem systemu EZD PUW. Zamawiający zapewni przeszkolenie konsultantów w tym zakresie (w j. polskim).
2. Zamawiający przekaze Wykonawcy bazę ze wzorami pism (w j. polskim) stosowanych do najczęstszych problemów. Przygotowywane porady e-mailowe muszą być spójne z w/w wzorami i być sporządzane zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.

4. DOŚWIADCZENIE I KADRA PODMIOTU

4.1. Przez cały okres obowiązywania umowy Wykonawca musi zapewnić obsługę wszystkich stanowisk infolinii przez osoby z wykształceniem wyższym prawniczym (absolwenci polskich wydziałów prawa lub innych uczelni o ile ich dyplomy zostały nostryfikowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami polskiego systemu prawnego lub są w trakcie trwania tego procesu), które są zobowiązane do bieżącego podnoszenia swoich kwalifikacji i śledzenia wydarzeń z zakresu prawa ochrony klientów podmiotów rynku finansowego (w tym materiałów publikowanych na stronie internetowej Zamawiającego).

4.2. Wykonawca musi dysponować wyspecjalizowaną kadrą, która zna zagadnienia z zakresu:

a) rynku bankowo-kapitałowego:

- *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 187 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2324 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 246 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2245);
- *Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1500 z późn. zm.);

- *Ustawa z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2244 z późn.zm.);
- *Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom* (Dz. U. poz. 1488 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego* (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 z późn. zm.);
- bieżącego orzecznictwa krajowego i UE, a także relewantnych stanowisk regulatorских i dobrych praktyk branżowych – tzw. „soft law”.

b) rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego:

- *Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r.* (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844 z późn.zm.);
- *Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2277 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 905 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2342 z późn. zm.);
- *Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm.) oraz *stosowne instytucje z zakresu rynku ubezpieczeniowego uregulowane w kodeksie cywilnym - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny* (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.),
- *Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego* (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 z późn. zm.),
- bieżącego orzecznictwa, a także relewantnych stanowisk regulatorских i dobrych praktyk branżowych – tzw. „soft law”.

4.3. Przed przystąpieniem do zadania Wykonawca przeszkoli konsultantów w zakresie przepisów regulujących prawa i obowiązki klientów danego rynku finansowego. Wykonawca jest też zobowiązany do bieżącego podnoszenia kwalifikacji konsultantów, w tym do szkolenia ich z umiejętności prawidłowej i skutecznej komunikacji, w tym komunikacji z trudnym klientem, itp. Wykonawca będzie też przekazywać nie rzadziej niż co kwartał w formie e-mailowej do Zamawiającego udokumentowane informacje o przeprowadzonych szkoleniach konsultantów oraz podnoszeniu na bieżąco ich kwalifikacji.

4.4. Wykonawca udokumentuje wymagane wykształcenie i doświadczenie konsultantów poprzez dołączenie do oferty ich CV wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę danej osoby na przetwarzanie jej danych osobowych przez Zamawiającego dla celów oceny ofert i realizacji zadania. W przypadku rotacji konsultantów w trakcie wykonywania zadania, Wykonawca będzie przekazywać do Zamawiającego dokumentację potwierdzającą ich wykształcenie wraz

z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez Zamawiającego dla celów realizacji zadania.

- 4.5. Wykonawca udokumentuje własne doświadczenie w wykonywaniu poradnictwa prawnego oraz złoży stosowne oświadczenie o braku konfliktu interesów, a w razie jego istnienia lub potencjalnego zaistnienia – przedstawi Zamawiającemu obowiązującą procedurę regulującą zarządzanie konfliktem interesów.
- 4.6. Wykonawca nie może być podmiotem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 187 z późn. zm.).
- 4.7. Zamawiający ma prawo weryfikować poziom merytoryczny udzielanych porad - zdalnie lub bezpośrednio w miejscu wykonywania zadania przez podmiot, także w formie niezapowiedzianej wizyty. Kontrola może zostać przeprowadzona także w ten sposób, że osoba upoważniona przez Zamawiającego, podając się za klienta podmiotu rynku finansowego, skontaktuje się w sprawie uzyskania porady lub sprawdzenia dostępności konsultantów.

5. ZAŁOŻENIA FUNKCJONOWANIA INFOLINII

- 5.1. Wykonawca dla każdej z części przetargu ma obowiązek uruchomić infolinię obsługiwaną równocześnie przez czterech konsultantów, z których co najmniej trzech posługuje się językiem polskim, a jeden językiem ukraińskim.
- 5.2. Infolinia będzie dostępna dla korzystających codziennie w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8-16.

6. SPRAWOZDAWCZOŚĆ

a. SPRAWOZDAWCZOŚĆ INFOLINII

- 6.1 W ramach realizacji zadania Wykonawca ma obowiązek prowadzić stałą ewidencję udzielonych porad prawnych. Elektroniczny wzór pliku zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w postaci strony internetowej (w usłudze Office 365) z umożliwieniem dostępu zarówno konsultantom Wykonawcy jak i upoważnionym pracownikom Zamawiającego.
- 6.2. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco weryfikować uzupełnianie przez konsultanta ewidencji.
- 6.3. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego na wskazany adres e-mail, o ewentualnej awarii funkcjonalności dostarczonego przez Zamawiającego arkusza a także o konieczności jego rozbudowy / uzupełnienia o zgłaszaną problematykę.
- 6.4. Wykonawca bezzwłocznie zasygnalizuje Zamawiającemu odnotowanie zwiększenia się liczby skarg/udzielanych porad w stosunku do konkretnego podmiotu rynku finansowego lub pojawienia się nowej niewłaściwej praktyki / problematyki na rynku. Wykonawca oceni zasadność dalszego zgłaszania tych praktyk na podstawie danych uzyskanych od Zamawiającego.
- 6.5. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania raz w tygodniu raportu w zakresie problemów zgłaszanych przez klientów podmiotów rynku finansowego.

b. SPRAWOZDAWCZOŚĆ PORADNICTWA E-MAILOWEGO

- 6.1 W ramach realizacji zadania Wykonawca ma obowiązek prowadzić stałą ewidencję udzielonych porad prawnych. Elektroniczny wzór pliku zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w postaci strony internetowej (w usłudze Office 365) z umożliwieniem dostępu zarówno konsultantom Wykonawcy jak i upoważnionym pracownikom Zamawiającego.

6.2 Wykonawca, nie rzadziej niż raz w miesiącu, przekaże Zamawiającemu raport analityczno-statystyczny w uzgodnionej formie i zawartości, obejmujący analizę trendów zgłaszanych problemów, wskazane nowe podmioty co do działalności których klienci zgłaszają zastrzeżenia, nowe zagadnienia prawne zgłaszane przez klientów.

7. OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY

- 7.1. Wykonawca zachowa w tajemnicy wszystkie informacje pozyskane w toku realizacji zamówienia.
- 7.2. Wykonawca zapewni, że konsultanci zachowają w tajemnicy wszystkie informacje pozyskane w toku realizacji zamówienia.
- 7.3. Obowiązki wymienione w pkt. 7.1 i 7.2. pozostają aktualne po wygaśnięciu umowy bez ograniczeń czasowych czy terytorialnych.

8. WYMAGANIA TECHNICZNE

- 8.1 Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do systemów niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia sprzętu niezbędnego do realizacji Zamówienia (komputer / laptop, zestaw słuchawkowy z mikrofonem / słuchawki i mikrofon).
- 8.2 Wykonawca obsługujący infolinię otrzymuje dostęp do klienta SIP (aplikacja Zoiper dostępna na systemy Windows, Linux oraz MacOS) wraz z liczb kont dostępowych i usługą wsparcia technicznego. W przypadku stosowania dodatkowych zabezpieczeń sieci Wykonawca ma obowiązek odblokowania protokołów IAX oraz SIP na urządzeniu brzegowym (firewallu).
- 8.3 Wykonawca obsługujący poradnictwo e-mail otrzymuje dostęp do wydzielonego konta w systemie wewnętrznym Zleceniodawcy za pośrednictwem łącza VPN po spełnieniu wymogów technicznych:
 - a) system Windows w wersji minimum 10 lub 11 wraz z najnowszymi aktualizacjami,
 - b) aplikacja Microsoft Word oraz Microsoft Outlook, w wersjach 2013 lub 2016 lub 2019 lub 2021 lub 365 (nieodzwolony inny program np. OpenOffice),
 - c) dowolna przeglądarka internetowa np. Edge, Chrome, Firefox lub inna,
 - d) aplikacja do szyfrowania np. 7-zip lub inna,
 - e) aplikacja do otwierania plików PDF np. Adobe Reader lub inna,
 - f) dowolna aplikacja do otwierania zdjęć i skanów dokumentów w formatach .jpg, .png, .tiff,
 - g) aktywny antywirus działający na komputerze,
 - h) system operacyjny chroniony hasłem/pinem,
 - i) wydzielone konto w systemie operacyjnym tylko do zleceń Rzecznika Finansowego chronione hasłem.
- 8.4 Wykonawca udostępni Zamawiającemu posiadane do obsługi zamówienia komputery celem instalacji przez informatyka Zamawiającego programu Global Protect wraz z certyfikatami bezpieczeństwa, wtyczkę aplikacji EZD oraz skrypt dodający hosty. Zleceniodawca zapewnia pomoc techniczną łącza VPN oraz dostęp do szkoleń z zakresu programu EZD.
- 8.5 Zleceniodawca nie zapewnia dostępu do Internetu Wykonawcy.
- 8.6 Wymagana minimalna przepustowość (prędkość) Internetu Wykonawcy na każde stanowisko przy pobieraniu/wysyłaniu to 1Mbps/1Mbps.

IV. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY SZACUNKOWEJ

- 1. Szacunkowa oferta powinna być sporządzona na załączonym do ogłoszenia formularzu ofertowym.

V. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA SZACUNKOWYCH OFERT

1. Szacunkowa oferta powinna być przesłana na adres przetargi@rf.gov.pl do dnia **16 lutego 2023 r. do godz. 10**
2. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

VI. DODATKOWE INFORMACJE

Dodatkowych informacji udzieli Krzysztof Bobkiewicz, odpowiadając na zapytania wysłane na adres e-mail k.bobkiewicz@rf.gov.pl