



Warszawa, dnia 2.03.2023 r.

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

## **ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT NA USŁUGĘ OBSŁUGI INFOLINII PRAWNEJ WBK**

Postępowanie o udzielenie zamówienia na usługę polegającą na obsłudze przez konsultantów infolinii dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego, prowadzone jest w trybie zapytania ofertowego o wartości zamówienia nieprzekraczającego wyrażonej w złotych równowartości kwoty netto 130 000 PLN. Niniejsze zapytanie ofertowe nie jest zapytaniem o cenę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2022.1710 t.j. z dnia 2022.08.16). Zgodnie z art. 2 ust 1 pkt. 1 postępowanie nie podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych.

### **I. ZAMAWIAJĄCY**

**Rzecznik Finansowy**  
ul. Nowogrodzka 47a  
00-695 Warszawa  
NIP: 5251566173

### **II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Zakup świadczenia usługi polegającej na obsłudze przez konsultantów infolinii dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego, w ramach której klienci otrzymują wysokiej jakości porady prawne z zakresu spraw rynku bankowego i kapitałowego. Porady udzielane będą w języku polskim przez wykwalifikowanych konsultantów-prawników.

#### **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

- 1. Opis przedmiotu zamówienia**
1. OBOWIĄZKI KONSULTANTA

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

- a) zebranie relewantnych informacji faktycznych i prawnych o zgłaszanym problemie klienta;
- b) 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 regulatorские i dobre praktyki (tzw. „soft law”);
- c) 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;
- d) 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;
- e) w razie braku kompetencji Rzecznika Finansowego w sprawie - wskazanie właściwego do załatwienia ich sprawy podmiotu lub urzędu - w oparciu o ogólnodostępne informacje;
- f) ewidencjonowanie prowadzonych rozmów w arkuszu udostępnionym przez Zamawiającego na bieżąco w trakcie rozmowy lub bezpośrednio po jej zakończeniu.

## 2. DOŚWIADCZENIE I KADRA PODMIOTU

2.1. Przez cały okres obowiązywania umowy Wykonawca musi zapewnić obsługę infolinii przez osoby z wykształceniem wyższym prawniczym (absolwenci polskich wydziałów prawa), które są zobowiązane do bieżącego podnoszenia swoich kwalifikacji i śledzenia wydarzeń z zakresu ochrony klientów podmiotu rynku finansowego (w tym materiałów publikowanych na stronie internetowej Zamawiającego).

2.2. Wykonawca musi dysponować wyspecjalizowaną kadrą, która zna zagadnienia z zakresu rynku bankowo-kapitałowego:

- Ustawy 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.);
- Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2324 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 246 z późn. zm.);
- Ustawy 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);
- Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360 z późn. zm.);

- Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1500 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 15 stycznia 2015 r. o obligacjach (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2244 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 z późn. zm.);
- Ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznym dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz. U. poz. 1488 z późn. zm.);
- stosowne instytucje z zakresu rynku bankowo-kapitałowego uregulowane w kodeksie cywilnym, oraz kodeksie postępowania cywilnego;
- poglądy doktryny prawnej;
- branżowe wytyczne regulatorские i dobre praktyki (tzw. „soft law”);
- bieżące orzecznictwo krajowe i UE.

2.3. Przed przystąpieniem do zadania Wykonawca przeszkoli konsultantów w zakresie przepisów regulujących prawa i obowiązki klientów rynku bankowego i kapitałowego. 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 do Zamawiającego udokumentowane informacje o przeprowadzonych szkoleniach konsultantów oraz podnoszeniu na bieżąco ich kwalifikacji.

2.4. 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.

2.5. Wykonawca udokumentuje własne doświadczenie w wykonywaniu poradnictwa prawnego oraz złoży stosowne oświadczenie o braku konfliktu interesów, a w razie jego zaistnienia lub potencjalnego zaistnienia – przedłoży wdrożoną procedurę zarządzania konfliktem interesów.

2.6. Wykonawca nie może być podmiotem rynku finansowego w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

2.7. 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 z infolinią w sprawie porady).

### 3. ZAŁOŻENIA FUNKCJONOWANIA INFOLINII

3.1. Wykonawca ma obowiązek obsługiwać infolinię równocześnie przez:

- a) dwóch konsultantów w okresie od 13 marca 2023 r. do 21 kwietnia 2023 r. (włącznie)
- b) czterech konsultantów w okresie od 22 kwietnia 2023 r. do 2 czerwca 2023 r. (włącznie)

3.2. Infolinia będzie dostępna dla korzystających codziennie w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8-16.

### 4. SPRAWOZDAWCZOŚĆ

4.1 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.

4.2. Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco weryfikować uzupełnianie przez konsultanta ewidencji.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. Niezależnie od zapisu pkt 4.4., Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania nie rzadziej niż raz w miesiącu raportu w zakresie najczęstszych lub nowych problemów zgłaszanych przez klientów podmiotów rynku finansowego.

## 5. OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY

5.1. Wykonawca zachowa w tajemnicy wszystkie informacje pozyskane w toku realizacji zamówienia.

5.2. Wykonawca zapewni, że konsultanci zachowają w tajemnicy wszystkie informacje pozyskane w toku realizacji zamówienia.

5.3. Obowiązki wymienione w pkt. 6.1 i 6.2. pozostają aktualne po wygaśnięciu umowy bez ograniczeń czasowych czy terytorialnych.

## 6. WYMAGANIA TECHNICZNE

6.1 Wykonawca obsługujący infolinię otrzymuje dostęp do klienta SIP (aplikacja Zoiper dostępna na systemy Windows, Linux oraz MacOS) wraz z odpowiednią liczbą kont dostępowych i usługą wsparcia technicznego. W przypadku stosowania dodatkowych zabezpieczeń sieci Wykonawca ma obowiązek odblokowania protokołów IAX oraz SIP na urządzeniu brzegowym (firewallu).

6.2. Wykonawca zobowiązany jest posiadać sprzęt i oprogramowanie niezbędne do realizacji umowy (w szczególności z pkt 6.1 powyżej oraz do uzupełnienia wymaganych danych sprawozdawczych).

6.3 Zleceniodawca nie zapewnia dostępu do Internetu Wykonawcy.

6.4 Wymagana minimalna przepustowość (prędkość) Internetu Wykonawcy na każde stanowisko przy pobieraniu/wysyłaniu to 1Mbps/1Mbps.

## III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Umowa będzie realizowana od dnia 13 marca 2022 r. do 2 czerwca 2023 r. (włącznie)

## IV. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Oferta powinna być sporządzona na załączonym do ogłoszenia formularzu ofertowym
2. Zaleca się wypełnienie ankiety procesora RODO. Ankieta stanowi załącznik do formularza ofertowego. Niewypełnienie ankiety nie powoduje dyskwalifikacji oferenta.
3. 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.

## **V. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferta powinna być przesłana na adres [zamowienia@rf.gov.pl](mailto:zamowienia@rf.gov.pl) do dnia 7 marca 2023 r.

## **VI. DODATKOWE INFORMACJE**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania bez podania przyczyn.
2. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
3. Kryteria wyboru: Cena nie stanowi jedynego kryterium oceny zgłoszeń. Wybór wykonawcy nastąpi z uwzględnieniem spełnienia określonych wymagań oraz dodatkowych atutów.
4. Otrzymanie przez Biuro Rzecznika oferty nie jest równorzędne ze złożeniem przez niego zamówienia i nie stanowi podstawy do roszczenia sobie prawa ze strony Wykonawcy do zawarcia umowy
5. Dodatkowe informacje można uzyskać pod adresem e-mail [k.bobkiewicz@rf.gov.pl](mailto:k.bobkiewicz@rf.gov.pl)