

Rzecznik Finansowy

<https://bip.rf.gov.pl/rf/zamowienia/zapytania/17436,Zapytanie-szacowanie-wartosci-infolinia-i-poradnictwo-e-mail.html>
25.04.2024, 23:55

Zapytanie szacowanie wartości infolinia i poradnictwo e-mail

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 regulatorские 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 regulatorские, 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 kadram, która zna zagadnienia z zakresu:

- >
- > 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 społecznościowym dla przedsięwzięć 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

regulatorskich i dobrych praktyk branżowych - tzw. „soft law”.

- >
- > 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 regulatorskich 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 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).

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

Pliki do pobrania

[Ogłoszenie infolinia i poradnictwo WUE i WBK pdf, 281.45 KB, 09.02.2023](#)

[infolinia i poradnictwo WUE WBK formularz ofertowy_bip doc, 118.5 KB, 09.02.2023](#)

Metadane

Data publikacji : 09.02.2023

[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:

Rzecznik Finansowy

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:

Osoba udostępniająca informację:

Jacek Czarnocki WAF

[Poprzedni Strona](#)

[Następny Strona](#)