



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

dr Bohdan Pretkiel

Warszawa, 24 maja 2022 roku

WSA.0211.2.2022

RF/204 /2022

Pan

Prof. Tomasz Grodzki

Marszałek Senatu RP

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na pismo z dnia 22 marca 2022 r. w sprawie oświadczenia Pana Senatora Ryszarda Mejera na temat działań podejmowanych przez Rzecznika Finansowego na rzecz poprawy bezpieczeństwa prawnego seniorów uprzejmie przekazuję następujące stanowisko.

Rzecznik Finansowy nie gromadzi danych dotyczących wieku osób zgłaszających się do niego o pomoc. Stąd też trudno jest wskazać liczbę wystąpień seniorów adresowanych do Rzecznika Finansowego, a w konsekwencji także ich przedmiot (z ostatnich 5 lat). Rzecznik Finansowy jedynie ogólnie identyfikuje skargi, które mogą być typowe dla osób w wieku senioralnym, w szczególności są to te dotyczące:

- ograniczenia przez ubezpieczyciela możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia w związku z osiągnięciem danego wieku,
- zakończenia lub ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej w związku z osiągnięciem danego wieku.

Jeżeli chodzi o wystąpienia indywidualne i generalne mające na celu usprawnienie systemu w odniesieniu do osób starszych to sprawa ma się następująco. Rzecznik Finansowy działa w oparciu o przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
f facebook.com/Rzecznik
Finansowy

Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2022 r., poz. 187). Do zadań Rzecznika Finansowego należy ochrona interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Podmiotami rynku finansowego są m. in. banki, instytucje pożyczkowe lub zakłady ubezpieczeń. Ochrona interesów klientów podmiotów rynku finansowego realizowana jest w wielu obszarach, począwszy od poradnictwa, poprzez działalność interwencyjną, aż po wsparcie na etapie sądowym (poprzez przedstawienie sądowi rozpatrującemu sprawę istotnego poglądu).

Rzecznik Finansowy realizuje również zadania o charakterze informacyjnym i edukacyjnym, które także bywają adresowane do osób starszych. Tytułem przykładu można wspomnieć o:

- poradniku *Seniorzy a finanse* w formie pytań i odpowiedzi;
- radiowej kampanii edukacyjno-ostrzegawczej prowadzonej na antenie Programu 1 Polskiego Radia,
- treściach ostrzegających seniorów przed oszustwami – m. in. w programie *Matysiakowie*.

W powyżej opisanych obszarach Rzecznik Finansowy także nie gromadzi danych dotyczących wieku osób, wobec których podejmuje działania.

Jeżeli chodzi o to, czy wskazana byłaby nowelizacja obowiązujących regulacji prawnych, która wzmocniłaby skuteczność działań Rzecznika Finansowego w odniesieniu do seniorów, a zarazem zwiększyłaby bezpieczeństwo osób starszych w systemie ochrony zdrowia, Rzecznik Finansowy pragnie zwrócić uwagę, że w polskim systemie rzecznictwa instytucją stojącą na straży praw obywatela, jeżeli chodzi o ochronę zdrowia jest Rzecznik Praw Pacjenta.

Abstrahując od kwestii związanych z systemem ochrony zdrowia, to w ocenie Rzecznika Finansowego można przykładowo rozważyć zwiększenie dostępu osób starszych do pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym, poprzez zwolnienie seniorów z obowiązku ponoszenia opłaty od wniosku o przeprowadzenie tego postępowania. Opłata ta nie jest wysoka, ale dla emeryta lub rencisty – zwłaszcza niezamożnego - może być relatywnie istotnym ciężarem. Pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym to rodzaj mediacji pomiędzy konsumentem (a więc także seniorem) a podmiotem rynku finansowego (bankiem, ubezpieczycielem, firmą pożyczkową), przy czym co istotne podmiot rynku finansowego nie może odmówić udziału w tym postępowaniu. Krótko mówiąc senior składający wniosek o przeprowadzenie pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym mógłby – w razie wypracowania

kompromisu - zakończyć spór z bankiem lub ubezpieczycielem ugodą bez wnikania się w spór sądowy.

Rzecznik Finansowy uprzejmie prosi o przyjęcie niniejszego stanowiska.

Z wyrazami szacunku,

Rzecznik Finansowy

dr Bohdan Prętkiel

Str. 3

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
f facebook.com/Rzecznik
Finansowy

☎ **Tel. 22 333 73 26**
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29