RF/186/2022

Rzecznik Finansowy

WAF-2PA.094.1.2022

SPRAWOZDANIE Z WYKONANIA PLANU DZIAŁALNOŚCI

Biura Rzecznika Finansowego

za rok 2021

Dokument stanowi Sprawozdanie z wykonania planu działalności Biura Rzecznika Finansowego za rok 2021 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 Sprawozdanie z wykonania planu działalności sporządzane 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).

30.04.2022 B. Rutkiewicz

(Data, podpis)

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

Załącznik nr 1

Sprawozdanie z wykonania planu działalności

Biura Rzecznika Finansowego [1)]

za rok 2021

CZĘŚĆ A: Realizacja najważniejszych celów w roku 2021

1.1. (w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części A planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu[2)]			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu[3)]	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu[4)]
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI						
1	Edukacja klientów rynku w zakresie instytucji, produktów oraz zagrożeń finansowych, a także upowszechnianie działań Biura Rzecznika Finansowego	Przeprowadzenie webinariów	12 webinariów	14 webinariów	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium	W 2021 r zorganizowano i przeprowadzono 14 webinariów tematycznych: • "Z konta zniknęły pieniądze? Co zrobić, by je odzyskać." • "Finanse po śmierci członka rodziny." • "Poradnik spadkodawcy, czyli jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek

[1)] Należy podać nazwę ministra, zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie szczegółowego zakresu działania ministra, a w przypadku gdy sprawozdanie jest sporządzane 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 sprawozdanie, należy podać przypisane celowi mierniki wskazane w tym dokumencie.
[3)] Należy wpisać zadania służące realizacji celu wymienione w kolumnie 5 w poszczególnych częściach planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie.
[4)] W przypadku gdy wskazany cel był ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać wszystkie podjęte podzadania budżetowe służące realizacji tego celu.

						śmierci." • „Rola Rzecznika Finansowego w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym". • „Ubezpieczenia podróżne w czasie pandemii". • „Interwencja czy polubowne – które postępowanie Rzecznika Finansowego wybrać?". • „Ubezpieczenie assistance – przydatne nie tylko w wakacje." • „Nowe przepisy ruchu drogowego a ubezpieczenia" • „Kredyt konsumencki. Spłata kredytu przed terminem". • „Ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży" • „OC komunikacyjne w praktyce. Zawieranie i rozwiązywanie umów – najczęstsze problemy." • „Pomyłka w przelewie – i co teraz?" • "Otwarte Fundusze Emerytalne – o czym warto wiedzieć". • „Ubezpieczenie mieszkaniowe – na co warto zwrócić uwagę".
		Organizacja konkursów na realizację projektów edukacyjnych przez podmioty zewnętrzne	4 konkursy	2 konkursy	1. Opracowanie tematyki konkursów 2. Przygotowanie procedury składania wniosków 3. Ogłoszenie otwartego konkursu ofert 4. Ocena i wybór ofert 5. Podpisanie umowy z	W 2021 przeprowadzono 2 konkursy: • Wyróżnienie Rady Edukacji Finansowej, którego organizatorem i prowadzącym było biuro Rzecznika Finansowego .

					wybranym oferentem 6. Nadzór nad prawidłową realizacją projektu 7. Rozliczenie projektu	• Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego na najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym, przeprowadzono, nagrodzono laureatów oraz zorganizowano galę dla nagrodzonych (online).
		Organizacja konferencji edukacyjno-informacyjnej	1 konferencja	1 konferencja	1. Opracowanie tematyki konferencji 2. Zaproszenie prelegentów 3. Ocena i wybór wykonawcy 4. Podpisanie umowy z wykonawcą 5. Ogłoszenie konferencji 6. Nadzór nad realizacją konferencji	Zrealizowano 1 konferencję w 2021 roku: „Kredyty "walutowe" – teoria i orzecznictwo" Organizacja we współpracy z WBK. Konferencja odbyła się online.
		Przeprowadzenie medialnej kampanii edukacyjnej Rzecznika Finansowego	0 kampanii	1 kampania	1. Opracowanie tematyki 2. Dobór i zakup mediów 3. Przygotowanie materiałów do kampanii 4. Realizacja kampanii	Przeprowadzono kampanię edukacyjną (ostrzegawczo-informacyjną) dla klientów w następujących mediach: • prasa • radio • telewizja
		Organizacja konkursów na realizację projektów edukacyjnych przez podmioty zewnętrzne	4 konkursy	2 konkursy	1. Opracowanie tematyki konkursów 2. Przygotowanie procedury składania wniosków 3. Ogłoszenie otwartego konkursu ofert 4. Ocena i wybór ofert 5. Podpisanie umowy z wybranym oferentem	W 2021 przeprowadzono 2 konkursy: • Wyróżnienie Rady Edukacji Finansowej, którego organizatorem i prowadzącym było biuro Rzecznika Finansowego . • Konkursu o Nagrodę

					6. Nadzór nad prawidłową realizacją projektu 7. Rozliczenie projektu	Rzecznika Finansowego na najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym, przeprowadzono, nagrodzono laureatów oraz zorganizowano galę dla nagrodzonych (online)
		Organizacja konferencji edukacyjno-informacyjnej	1 konferencja	1 konferencja	1. Opracowanie tematyki konferencji 2. Zaproszenie prelegentów 3. Ocena i wybór wykonawcy 4. Podpisanie umowy z wykonawcą 5. Ogłoszenie konferencji 6. Nadzór nad realizacją konferencji	Zrealizowano 1 konferencję w 2021 roku: „Kredyty "walutowe" – teoria i orzecznictwo" Organizacja we współpracy z WBK Konferencja odbyła się online
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO						
2	Wspieranie i pomoc klientom na etapie postępowania sądowego. (Wspieranie trendów orzeczniczych, które mają chronić konsumenta).	Liczba podjętych działań (wydanych poglądów, wszczętych postępowań, liczba postępowań, do których przystąpi, liczba skierowanych do SN skarg nadzwyczajnych, liczba skierowanych do SN wniosków o podjęcie uchwały)	1. 100 % poglądów wydawanych przed planowaną datą rozpraw 2. Pozostałe zadania: wykonanie 100% zasadnych działań podjętych w stosunku do otrzymanych wniosków	1. Liczba wydanych istotnych poglądów przed rozprawą 100 2. Liczba wszczętych postępowań (w 6 sprawach zasadność 100%) Liczba postępowań, do których przystąpił RF – w 6 sprawach (zasadność 100%) Liczba skierowanych do SN skarg nadzwyczajnych (w 9 sprawach	1. Wydawanie poglądów istotnych dla spraw sądowych 2. Wytaczanie postępowań sądowych 3. Przystępowanie do toczących się postępowań sądowych* co do pkt 2 i 3 - w sprawach pionierskich lub gdzie stroną jest klient, który ze względu na wiek, status finansowy, brak wiedzy eksperckiej nie jest w stanie sam należycie reprezentować swoich interesów. 4. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych 5. Kierowanie wniosków do SN	1. Kategoryzacja wniosków ze względu na termin rozprawy - wydawanie poglądów istotnych dla spraw sądowych 2. Wytaczanie postępowań sądowych 3. Wytaczanie postępowań sądowych w sprawach dotyczących rynku finansowego 4. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych 5. Analiza orzecznictwa - kierowanie wniosków do SN o podjęcie uchwały

				zasadność 100%) Liczba skierowanych do SN wniosków o podjęcie uchwały (w 1 zasadność 100%)	o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności	mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO						
3	Wsparcie klientów na etapie postępowania interwencyjnego i postępowania sądowego oraz wspieranie pro konsumenckich trendów orzeczniczych	Liczba podjętych interwencji z wniosków klientów, wydawanych istotnych poglądów w sprawie, wniesionych powództw, skarg nadzwyczajnych i zapytań prawnych do SN	1. 100% uzasadnionych wniosków po reklamacyjnych 2. 100% korzystnych poglądów wydawanych przed planowaną datą rozprawy/posiedzenia 3. Pozostałe zadania: 100% korzystnych dla klientów działań podjętych na podstawie ich wniosków lub stwierdzonych z urzędu nieprawidłowości albo rozbieżności w orzecznictwie w kluczowych dla klientów kwestiach	1. W roku 2021 wpłynęło 9315 wniosków interwencyjnych Podjęte zostały czynności interwencyjne w 4790 sprawach 2. W roku 2021 zarejestrowano 254 wniosków o wydanie istotnego poglądu w sprawie Przedstawiono 158 istotnych poglądów, co stanowi 100% poglądów wydanych przed terminem posiedzenia W pozostałych przypadkach odmówiono wniesienia istotnego poglądu (18 spraw) bądź też były na etapie procedowania 3. W roku 2021 zarejestro	1. Prowadzenie poreklamacyjnych postępowań. 2. Przedstawienie poglądów istotnych dla sprawy w postępowaniach sądowych. 3. Wytaczanie powództw w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych. 4. Wnoszenie skarg nadzwyczajnych. 5. Kierowanie do SN wniosków o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących rozbieżności w orzecznictwie	1. Bieżąca analiza wpływających wniosków oraz obsługa postępowań interwencyjnych 2. Bieżąca analiza wniosków o wydanie istotnego poglądu, kompletowanie dokumentacji przygotowanie i przedstawianie istotnych poglądów 3. Bieżąca analiza wniosków o skargę nadzwyczajną, kompletowanie dokumentacji, przygotowanie skarg nadzwyczajnych 4. Analiza orzecznictwa oraz praktyk rynkowych pod kątem kierunków podejmowanych działań. 5. Przygotowanie projektu wniosku do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu usunięcie

				wano 29 wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej W 18 przypadkach nie stwierdzono przesłanek do wniesienia skargi nadzwyczajnej Pozostałe 11 spraw było na etapie analizy. W roku 2021 wniesiono 2 skargi nadzwyczajne z wniosków, które wpłynęły w latach poprzednich W roku 2021 skierowano 2 powództwa w sprawie nieuczciwych praktyk rynkowych		rozbieżności w orzecznictwie. Do decyzji WAK czy to uwzględnić - projekt wniosku dot. Kosztów uprzątnięcia drogi został przygotowany w WUE i przekazany Rzecznikowi Finansowemu celem podjęcia decyzji o dalszym procedowaniu Niestety nie został on skierowany do SN – w związku z tym sytuacja jest tego rodzaju, że wydział swoje zadanie wykonał, ale produkt nie wyszedł poza BRF 6. Skierowano 2 powództwa w sprawie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych – w trybie art. 26 ustawy o RF (w zakresie warunków umów: AutoCasco oraz umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym)
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW						
4	Dążenie do prowadzenia postępowania pozasądowego całkowicie w formie elektronicznej	Liczba zdygitalizowanych procesów w postępowaniu	Co najmniej dwa procesy	3	1. Przygotowanie teleinformatyczne 2. Przygotowanie opisu procesów	1. Wdrożono program EZD jako narzędzie do obiegu i archiwizacji dokumentacji oraz procedowania spraw

						2. Zwiększono wykorzystanie platformy ePUAP poprzez wymianę korespondencji z klientami, którzy tą drogą złożyli wniosek do RF 3. Zapewniono osobom upoważnionym do prowadzenia postępowań laptopy oraz oprogramowanie MS Teams w pełnej wersji w celu prowadzenia postępowań on-line, w tym prowadzenia posiedzeń mediacyjnych na platformie MS Teams
WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ						
5	Pozyskanie wielu opinii związanych z bieżącymi zagadnieniami opracowanymi w BRF oraz ich analiza	Zamawianie raportów od zagranicznych i krajowych ekspertów	21	20	1. Zlecanie przygotowania opinii i analiz ekspertom zewnętrznym 2. Zlecanie przygotowanie opinii i analiz ekspertom WSA oraz praca własna ekspertów WSA	1. Zlecanie przygotowania opinii i analiz ekspertom zewnętrznym 2. Zlecanie przygotowanie opinii i analiz ekspertom WSA oraz praca własna ekspertów WSAdxc

CZĘŚĆ B: Realizacja celów priorytetowych wynikających z budżetu państwa w układzie zadaniowym w roku 2020 (NIE DOTYCZY)

1.1. (w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części B planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie. Nie należy wymieniać celów uprzednio wskazanych w części A)

CZĘŚĆ C: Realizacja innych celów w roku 2021

(w tej części sprawozdania należy wymienić cele wskazane w części C planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie)

Lp.	Cel	Mierniki określające stopień realizacji celu[5]			Najważniejsze planowane zadania służące realizacji celu[6]	Najważniejsze podjęte zadania służące realizacji celu[7]
		Nazwa	Planowana wartość do osiągnięcia na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie	Osiągnięta wartość na koniec roku, którego dotyczy sprawozdanie		
WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNO-FINANSOWY						
1	Wprowadzenie systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	Wdrożenie produkcyjne systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	1	1	1. Upowszechnienie procedur obsługi EZD 2. Szkolenia pracowników	1. 4.01.2021 r. dyrektor WAF przekazał wszystkim pracownikom za pomocą skrzynki mailowej komplet procedur EZD 2. Jeszcze w 2020 r. przeprowadzono pierwsze szkolenie z obsługi EZD – przeszkolono koordynatorów (przedstawiciele wydziałów), pracowników kancelarii i kierownictwo - 44 osoby W 2021 r. : • przeprowadzono dwa szkolenia z obsługi EZD – jedno dla pracowników drugie dla kierownictwa; • przeprowadzono szkolenie ze składu chronologicznego; • przeprowadzon

[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] Należy wpisać zadania służące realizacji celu wymienione w kolumnie 5 w poszczególnych częściach planu na rok, którego dotyczy sprawozdanie.
[7] W przypadku gdy wskazany cel był ujęty w budżecie państwa w układzie zadaniowym na rok, którego dotyczy sprawozdanie, należy podać wszystkie podjęte podzadania budżetowe służące realizacji tego celu.

						o szkolenie z obsługi paczki administracyjnej i Modułu Udostępniania Akt Spraw (MUAS) oraz ePUAPu; • wybrani pracownicy uczestniczyli w szkoleniu z archiwizacji w EZD; • przeprowadzano liczne szkolenia pracowników indywidualne i małych grupach z obsługi EZD; • przeprowadzenie krzyżowej kontroli czynności kancelaryjnych zakończone sprawozdaniem i zaleceniami pokontrolnymi. Wynik pozytywny. Szczegóły w koszulce: http://ezd-prod/Pismo3.aspx?idpisma=164887
2	Zapewnienie zgodności z przepisami RODO regulacji wewnętrznych Biura Rzecznika Finansowego oraz zawieranych umów	Dostosowanie regulacji wewnętrznych Biura Rzecznika Finansowego do postanowień RODO	100%	90%	1. Analiza regulacji wewnętrznych 2. Wprowadzenie zmian do regulacji wewnętrznych 3. Wdrożenie postanowień regulacji wewnętrznych 4. Szkolenia pracowników	1. Wszelkie nowe regulacje wewnętrzne przekazane do zaopiniowania WAF poddane zostały ocenie pod kątem zgodności z przepisami RODO WAF opracował komplet procedur związanych ze stosowaniem RODO. Z chwilą ich wprowadzenia w BRF podjęte zostały prace zmierzające do zapewnienia

						zgodności regulacji wewnętrznych z procedurami stosowania RODO 2. WAF przeprowadził szkolenia dla pracowników BRF dotyczące wejścia w życie nowych regulacji dot. RODO; w tym szkolenie dla Kadry kierowniczej w EZD sprawa WAF-ZKBRB.141.4.2021 Szkolenie podstawowe z bezpieczeństwa ochrony danych dla pozostałych pracowników, realizowane również dla nowo zatrudnionych pracowników w EZD http://ezd-prod/Pismo3.aspx?idpisma=194150 Szkolenia dla koordynatora RODO z zakresu zadań IODO i dokumentacji w Rodo w EZD http://ezd-prod/Pismo3.aspx?idpisma=224481 3. Weryfikacja i aktualizacja upoważnień RODO dla pracowników we współpracy z kadrami 4. Weryfikacja i aktualizacja klauzul informacyjnych dla pracowników BRF, realizacja obowiązku

						informacyjnego wobec pracowników mailowo i na dysku wspólnym 5. Nadzór nad zgodnością, badania ryzyka oraz obowiązku informacyjnego i bieżąca aktualizacja w zakresie prowadzonych postepowań i zawieranych umów Wydziałach Nadzór i ocena ryzyka zgłoszonych naruszeń praw lub wolności osób fizycznych
3	Zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego informacji przetwarzanych w Biurze Rzecznika Finansowego	Zapewnienie dostępu do każdego z pomieszczeń biurowych jedynie osobom uprawnionym	100%	100%	1. Zebranie informacji o sposobie wykorzystania pomieszczeń 2. Przydzielenie dostępu do kluczy do pomieszczeń biurowych osobom uprawnionym 3. Zmiana systemu otwierania drzwi wejściowych w razie zaniku napięcia prądu	1. WAF na bieżąco monitoruje sposób wykorzystania pomieszczeń oraz krąg osób posiadających dostęp do wskazanych pomieszczeń. W ramach zwiększenia kontroli nad pobranymi kluczami elektroniczne skrzynki na klucze zasilono w nowe UPS oraz zmieniono system zasilania w sposób uniemożliwiający odłączenie skrzynek od prądu 2. Dokonano wyboru rozwiązań technicznych oraz ustalono koszt ich wprowadzenia (ok. 5000 zł) Pozostała konieczność sprawdzenia

						rozwiązania z przepisami p.poż i BHP
4	Zapewnienie terminowej wysyłki przesyłek	Liczba przesyłek niedoręczonych w terminie na miesiąc	Poniżej 0,2 %	Poniżej 0,2%	1. Przeniesienie wysyłki do Kancelarii 2. Wdrożenie wysyłki centralnej 3. Wdrożenie procedury postępowania z przesyłką o istotnym terminie nadania	1. Wysyłka korespondencji została przeniesiona do Kancelarii 2. Wdrożono wysyłkę centralną obejmującą wydruk i kopertowanie korespondencji wychodzącej 3. Procedura została wdrożona w Ramach Zestawu Procedur do Systemu EZD – procedura została udostępniona 04.01.2021 r.
5	Wprowadzenie systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	Wdrożenie produkcyjne systemu EZD w Biurze Rzecznika Finansowego	1	1	1. Upowszechnienie procedur obsługi EZD 2. Szkolenia pracowników	1. 4.01.2021 r. dyrektor WAF przekazał wszystkim pracownikom za pomocą skrzynki mailowej komplet procedur EZD 2. Jeszcze w 2020 r. przeprowadzono pierwsze szkolenie z obsługi EZD – przeszkolono koordynatorów (przedstawiciele wydziałów), pracowników kancelarii i kierownictwo - 44 osoby W 2021 r. : • przeprowadzono dwa szkolenia z obsługi EZD – jedno dla pracowników drugie dla kierownictwa; • przeprowadzono szkolenie ze składu chronologicznego ; • przeprowadzono szkolenie z obsługi paczki

						administracyjnej i Modułu Udostępniania Akt Spraw (MUAS) oraz ePUAPu; • wybrani pracownicy uczestniczyli w szkoleniu z archiwizacji w EZD; • przeprowadzano liczne szkolenia pracowników indywidualne i małych grupach z obsługi EZD; • przeprowadzenie krzyżowej kontroli czynności kancelaryjnych zakończone sprawozdaniem i zaleceniami pokontrolnymi. Wynik pozytywny. Szczegóły w koszulce: http://ezd-prod/Pismo3.aspx?idpisma=164887
WYDZIAŁ AUDYTU I KONTROLI						
6	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	5 zadań zapewniających	5 zadań zapewniających (koniec roku)	Realizacja audytów planowych	Realizacja zadań zapewniających pn.: 1. Nakładanie kar w postępowaniach pozasądowych i sądowo-administracyjnych (ETAP I) 2. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF 3. Archiwizacja dokumentacji w ramach elektronicznego obiegu dokumentów EZD (postępowanie ze

						skanowaną dokumentacją) 4. Realizacja zakupów IT 5. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF czynności
7	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania doradcze	3 zadania doradcze	3 zadania doradcze	Realizacja audytów doradczych	Realizacja zadań doradczych: 1. Hosting strony rf.gov.pl. 2. Bezpieczeństwo danych w systemie EZD. 3. Przeprowadzenie badań ankietowych przez Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego wśród podmiotów rynku finansowego – banków
8	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	5 zadań zapewniających	5 zadań zapewniających (koniec roku)	Realizacja audytów planowych	Realizacja zadań zapewniających pn.: 1. Nakładanie kar w postępowaniach pozasądowych i sądowo-administracyjnych (ETAP I). 2. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF. 3. Archiwizacja dokumentacji w ramach elektronicznego obiegu dokumentów EZD (postępowanie ze skanowaną dokumentacją). 4. Realizacja zakupów IT

						5. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF czynności
9	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania doradcze	3 zadania doradcze	3 zadania doradcze	Realizacja audytów doradczych	Realizacja zadań doradczych: 1. Hosting strony rf.gov.pl 2. Bezpieczeństwo danych w systemie EZD 3. Przeprowadzenie badań ankietowych przez Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego wśród podmiotów rynku finansowego – banków
10	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	5 zadań zapewniających	5 zadań zapewniających (koniec roku)	Realizacja audytów planowych	Realizacja zadań zapewniających pn.: 1. Nakładanie kar w postępowaniach pozasądowych i sądowo-administracyjnych (ETAP I) 2. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF 3. Archiwizacja dokumentacji w ramach elektronicznego obiegu dokumentów EZD (postępowanie ze skanowaną dokumentacją) 4. Realizacja zakupów IT 5. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z

						prośbą o podjęcie przez RF czynności
11	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania doradcze	3 zadania doradcze	3 zadania doradcze	Realizacja audytów doradczych	Realizacja zadań doradczych: 1. Hosting strony rf.gov.pl. 2. Bezpieczeństwo danych w systemie EZD 3. Przeprowadzenie badań ankietowych przez Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego wśród podmiotów rynku finansowego – banków
12	Zapewnienie o prawidłowym funkcjonowaniu kontroli zarządczej	Zadania zapewniające	5 zadań zapewniających	5 zadań zapewniających (koniec roku)	Realizacja audytów planowych	Realizacja zadań zapewniających pn.: 1. Nakładanie kar w postępowaniach pozasądowych i sądowo-administracyjnych (ETAP I). 2. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF 3. Archiwizacja dokumentacji w ramach elektronicznego obiegu dokumentów EZD (postępowanie ze skanowaną dokumentacją) 4. Realizacja zakupów IT 5. Terminowość rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego z prośbą o podjęcie przez RF czynności

WYDZIAŁ EDUKACJI I KOMUNIKACJI						
13	Wymiana wiedzy i doświadczeń oraz promocja działań Biura Rzecznika Finansowego z profesjonalistami rynku finansowego	#SPOTKANIA RZECZNIKÓW Cykl webinariów dla rzeczników konsumentów	5 webinariów	4 webinaria	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium	W 2021 r zorganizowano i przeprowadzono 4 webinaria skierowane do rzeczników konsumentów: • „Interwencja czy polubowne – na które postępowanie Rzecznika Finansowego się zdecydować i kiedy?" • „Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego." • „Sankcja kredytu darmowego" • „Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym – powszechnie dostępna metoda rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego"
14		#Razem dla klientów – cykl webinariów dla profesjonalistów (adwokaci i radcy prawni)	4 webinaria	4 webinaria	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia 4. Przeprowadzenie webinarium	Webinaria w tym cyklu były zorganizowane łącznie z cyklem dla rzeczników konsumentów

		Koordynowanie i przygotowania analiz i raportów z kraju i zagranicy, dotyczących istotnej problematyki rynku finansowego	2 raporty	4 raporty	1. Wybór tematyki analizy lub raportu 2. Pozyskanie danych 3. Analiza danych i informacji 4. Opracowanie raportu lub analizy 5. Upublicznienie raportu lub analizy	W 2021 koordynowano przygotowanie 4 raportów: • "Oszczędności emerytalne po rozwodzie" • „Roszczenia regresowe ubezpieczyciela w przypadku wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia mienia. Analiza Rzecznika Finansowego." • „OrzecznictwoTrybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczące ochrony klientów rynku bankowego i kapitałowego w 2020 r." • "Ugody telefoniczne w ubezpieczeniach komunikacyjnych i mieszkaniowych"
15	Współpraca z instytucjami publicznymi w ramach edukacji finansowej i upowszechnienia działalności BRF	Opracowanie scenariusza zajęć edukacyjnych	2 scenariusze	0	1. Nawiązanie współpracy z ekspertami 2. Praca nad treścią merytoryczną 3. Upowszechnienie scenariuszy	Nie podjęto
16	Obecność Rzecznika Finansowego w dyskursie społecznym dotyczącym rynku finansowego (działania komunikacyjne, współpraca z mediami, realizacja obowiązku informacyjnego BRF) Social media – obecność BRF w mediach społecznościowych i komunikacja	Informacja prasowa	40 informacji	91 informacji	1. Tworzenia informacji prasowej, kontakt z kluczowymi Wydziałami BRF	Wszystkie przygotowane w 2021 roku informacje prasowe dostępne są na stronie : https://rf.gov.pl/category/aktualnosci/sprawy-biezace/
		Śniadania prasowe	12, 1 miesięcznie	0	Relacje z mediami i opinią publiczną, informowanie o pracy Rzecznika Finansowego	Nie podjęto ze względów pandemii COVID-19
		Wywiady video	12, 1 miesięcznie	0	Realizacja obowiązku	Nie podjęto

	zewnętrzna Wymiana wiedzy i doświadczeń oraz promocja działań Biura Rzecznika Finansowego z profesjonalistami rynku finansowego				informacyjnego dotyczącego działalności Rzecznika Finansowego	
		Konferencje/briefingi prasowe	6 konferencji	6 konferencji / 1 briefing	Obecność Rzecznika Finansowego w debacie publicznej dotyczącej rynku finansowego i ochrony klientów instytucji finansowych	Organizacja i udział RF w wybranych panelach dyskusyjnych podczas konferencji, sympozjów, Forum Ekonomicznego.
		Wywiady prasowe	12 wywiadów	36 wywiadów	Realizacja obowiązku informacyjnego dotyczącego działalności Rzecznika Finansowego Obecność Rzecznika Finansowego w dyskursie społecznym dotyczącym rynku finansowego	Udział ekspertów Rzecznika Finansowego w audycjach radiowych i telewizyjnych. Wywiady i wypowiedzi prasowe oraz dla mediów elektronicznych
		Twitter, Facebook	400 postów	451 postów	Bieżące informowanie społeczeństwa na temat działalności Biura Rzecznika Finansowego	Opublikowano łącznie 451 postów na trzech platformach socialmediowych: Facebook, Twitter oraz n LinkedIn
		Panele dyskusyjne organizowane podczas kongresów i forów ekonomicznych	4 panele dyskusyjne	5 paneli dyskusyjnych	Obecność Rzecznika Finansowego w debacie publicznej dotyczącej rynku finansowego i ochrony klientów instytucji finansowych	Zorganizowano i przeprowadzono panele na: • Forum Ekonomicznym w Karpaczu • EKG W Katowicach • Konferencji Cybersec w Krynicy
		#SPOTKANIA RZECZNIKÓW Cykl webinariów dla rzeczników konsumentów	5 webinariów	4 webinaria	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia	W 2021 r zorganizowano i przeprowadzono 4 webinaria skierowane do rzeczników konsumentów: • „Interwencja czy polubowne – na

					Przeprowadzenie webinarium	które postępowanie Rzecznika Finansowego się zdecydować i kiedy?" • „Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego." • „Sankcja kredytu darmowego". • „Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym – powszechnie dostępna metoda rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego".
		#Razem dla klientów – cykl webinariów dla profesjonalistów (adwokaci i radcy prawni)	4 webinaria	4 webinaria	1. Przygotowanie i wybór tematów spotkań 2. Wybór i przygotowanie ekspertów do prowadzenia spotkań 3. Promocja wydarzenia Przeprowadzenie webinarium	Webinaria w tym cyklu były zorganizowane łącznie z cyklem dla rzeczników konsumentów
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU BANKOWO-KAPITAŁOWEGO						
17	Optymalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku finansowego	Średni czas trwania postępowania interwencyjnego	od 3 do 12 m-cy	Liczba zarejestrowanych wniosków w 2021 - 7.902 Liczba spraw zakończonych z 2021 na koniec roku 3.953 - 100%	1. Zwiększenie liczby pracowników zajmujących się sprawami skargowymi 2. Wypracowanie systemu rozdzielania spraw w zależności od specjalizacji	1. Wypracowanie systemu rozdzielania spraw w zależności od specjalizacji pracownika 2. Opracowanie i wdrożenie do stosowania nowych wzorów pism

					pracownika 3. Opracowanie wzorów pism (w tym ich bieżąca aktualizacja) oraz możliwych do wykorzystania wkładów merytorycznych	3. Aktualizacja istniejących wzorów pism 4. Opracowanie i wdrożenie Instrukcji postępowań interwencyjnych
18	Zwiększenie świadomości klientów rynku bankowo kapitałowego	Ilość obsłużonych telefonicznie klientów podmiotów rynku finansowego	Zmniejszenie czasu oczekiwania na poradę o 30% (zwykła i Covidowa)	100%	Zatrudnienie nowych pracowników do udzielania porad telefonicznych infolinia zwykła i Covidowa	Od dnia 17 listopada 2021 roku funkcjonuje umowa o outsourcing infolinii. Obecnie obsługa infolinii wykonywana jest przez zewnętrzną kancelarię prawną. Jednoczesna obsługa prowadzona jest przez co najmniej 2 konsultantów
19	Zwiększenie liczby opracowań merytorycznych w zakresie problemów rynkowych	Liczba opracowań merytorycznych i spotkań typu seminaryjnego	co najmniej 2 raporty i 2 publikacje na stronie RF oraz 1 webinarium	100%	Przegląd istotnej tematyki na rynku finansowym	Przygotowanie i opublikowanie raportów, analiz innych publikacji oraz przeprowadzenie webinarów
WYDZIAŁ KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO						
20	Optymalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	Czas procesowania sprawy z wniosku klienta	Redukcja procesu o 7 dni	Na koniec pierwszego półrocza 2021r. odnotowano korzystny średni czas podjęcia pierwszej czynności interwencyjnej w procesie rozpatrywania wniosku- 39,5 dni, co stanowi skrócenie okresu podejmowania interwencji o 5,9 dnia w stosunku do średniego czasu podjęcia interwencji w roku 2020. W okresie	1. Wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentacji w EZD 2. Rozdysponowanie sprzętu komputerowego. Koordynowanie szkoleń z EZD 3. Bieżąca aktualizacja wzorów pism oraz wkładów merytorycznych do nich	1. Reorganizacja procesów obsługi postępowań interwencyjnych 2. Selekcja spraw pod kątem tematyki oraz stopnia ich zawiłości w celu rozdysponowania między pracowników o określonych specjalizacjach. 3. Wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentacji w EZD 4. Doposażenie pracowników w sprzęt komputerowy

				drugiego półrocza 2021r. czas ten wyniósł – 99,9 dni, co spowodowane było istotną redukcją zatrudnienia w drugim półroczu 2021r. Średnioroczne czas podjęcia pierwszej czynności interwencyjnej wyniósł – 49 dni, co oznacza wydłużenie czasu w stosunku do roku poprzedniego - obliczenia odnoszą się do spraw, w których do końca roku 2021 podjęto czynności interwencyjne		5. Koordynowanie szkoleń z EZD. 6. Opracowywanie i udostępnianie aktualnych wzorców stanowisk i opracowań 7. Ustawiczne podnoszenie poziomu wiedzy pracowników w zakresie wymogów formalno – prawnych wniosków oraz optymalizacja procesów w obszarze kompletowania wniosków a także procesów dotyczących procedowania wniosków o mniejszym stopniu skomplikowania 8. Podejmowanie działań zmierzających do uzupełnienia braków kadrowych – składanie wniosków o odtworzenie etatów
21	Zwiększenie liczby opracowań merytorycznych dotyczących zdiagnozowanych problemów rynkowych	Liczba raportów i innych opracowań merytorycznych oraz liczba analiz produktowych i webinarów	Co najmniej 2 raporty/analizy i 2 publikacje na stronie RF oraz 1 webinarium	1. Przygotowano i opublikowano 2 szersze analizy dotyczące regresu z art. 828 kc. oraz dotyczące ugód telefonicznych w ubezpieczeniach komunikacyjnych i mieszkaniowych. 2. Przeprowadzono 7 merytorycznych webinariów oraz	1. Raporty/analizy 2. Publikacje 3. Webinaria	1. Przygotowanie kompleksowej analizy informacyjno-edukacyjnej nt. regresu z art. 828 kc. oraz wypracowanie z WEK komunikatu prasowego i publikacja analizy 2. Przygotowanie szerszej analizy poświęconej ugodom telefonicznym w ubezpieczeniach komunikacyjnych i mieszkaniowych oraz wypracowanie z WEK komunikatu

				współpracowano przy 2 webinariach 3. Rozpoczęto pracę nad kolejnymi analizami z obszaru ubezpieczeń rolnych oraz ubezpieczeń na życie		prasowego oraz publikacja analizy 3. Przygotowano i przeprowadzono 7 webinariów. Kolejno były to: • Nowe obowiązki uczestników ruchu drogowego i ich wpływ na określenie odpowiedzialności cywilnej za szkody komunikacyjne (lipiec 2021) • Ubezpieczenia szkolne (sierpień 2021) • Interwencja czy polubowne – które postępowanie Rzecznika Finansowego wybrać i kiedy (wrzesień 2021) • OC komunikacyjne w praktyce Zawieranie i rozwiązywanie umów – najczęstsze problemy (wrzesień 2021) • Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego (listopad 2021) • Otwarte Fundusze Emerytalne – najczęstsze problemy (listopad 2021) • Ubezpieczenie mieszkaniowe – na co warto

						zwrócić uwagę (grudzień 2021) Współpracowano także przy webinariach nt: Ubezpieczenia podróżne w czasie pandemii (czerwiec 2021) oraz Ubezpieczenia assistance – przydatne nie tylko w wakacje (lipiec 2021) przeprowadzonym przez WEK.
22	Zwiększenie świadomości klientów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego.	Czas w jakim jest prowadzone poradnictwo telefoniczne i elektroniczne na rzecz klientów rynku ubezpieczenio wo-emerytalnego	Rozszerzenie czasu dyżuru do 20 h dziennie z 17 h w stosunku do roku 2020	W roku 2021 udzielono 10 255 porad telefonicznych Z uwagi na braki kadrowe, na przestrzeni roku 2021 następowała redukcja liczby godzin przeznaczonyc h na dyżur telefoniczny. Według stanu na koniec roku dzienny czas dyżuru wynosił 7 godzin dyżuru dziennie (5 h infolinia ubezpieczenio wa oraz 2 h infolinia dot. zabezpieczeni a emerytalnego)	Wzmocnienie zespołu udzielającego porad telefonicznych o 1 dodatkową osobę	1. Podejmowanie czynności mających na celu zapewnienie codziennej obsady dyżuru telefonicznego 2. Podejmowanie działań mających na celu uzupełnienie braków kadrowych 3. Prowadzenie poradnictwa mailowego - w roku 2021 wpłynęło 3487 zapytań o udzielenie porady mailowej. Według stanu na koniec roku 2021 udzielono 2410 porad 4. Prowadzenie działalności edukacyjnej – udział przedstawicieli wydziału w konferencjach, m.in. konferencja – „Bezpieczeństw o w ruchu lądowym a likwidacja szkód komunikacyjnyc

						h" oraz wystąpienia w mediach, prowadzenie webinariów
WYDZIAŁ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW						
23	Zwiększenie zainteresowania klientów polubownym rozwiązywaniem sporów	Liczba wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania	Wzrost o 25% w stosunku do roku 2020	Odnotowano spadek liczby wniosków o ok. 15% w stosunku do roku 2020	1. Prowadzenie działań edukacyjnych mających na celu popularyzację systemu ADR 2. Współpraca z podmiotami ADR z innych branż dla wzmocnienia zaufania do rozwiązywania sporów w ramach ADR	Prowadzono rozmowy robocze z podmiotami ADR z innych branż na temat wypracowania mechanizmu współpracy międzyinstytucjonalnej w obszarze obsługi wniosków Przedstawiciel WRS – Z-ca RF Paweł Zagaj prowadził seminarium w ramach CEDUR organizowanego przez KNF na temat pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym Przedstawiciel WRS – Paweł Rokosz wziął udział w nagraniu filmu edukacyjnego na Dni Otwarte Notariatu Pracownicy WRS (Paweł Rokosz i Dorota Stolarska-Jarota) udzielali informacji dotyczących postępowania pozasądowego przy RF, telefonicznie oraz na czacie podczas Dni Otwartych

						Notariatu . Pracownicy WRS (Damian Bara i Marta Skrodzka) przeprowadzili webinarium na temat postępowania polubownego a ponadto pracownicy WRS brali udział w przygotowaniu materiałów do webinarium na temat form pomocy RF . Pracownicy WRS (Aneta Panasz-Liżewska i Paweł Rokosz) przeprowadzili webinarium na temat postępowania polubownego a ponadto pracownicy WRS brali udział w przygotowaniu materiałów do webinarium na temat form pomocy RF
24	Wzmocnienie współpracy międzynarodowej z podmiotami ADR z innych państw	Liczba wydarzeń (konferencji, spotkań cyklicznych, grup roboczych) dotyczących współpracy międzynarodowej między podmiotami ADR	Udział w co najmniej 2 spotkaniach dotyczących współpracy międzynarodowej między podmiotami ADR	3	Udział w pracach sieci FIN-NET skupiającej organizacje odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich w obszarze usług finansowych z krajów EEA	1. Przedstawiciele WRS - Z-ca RF Paweł Zagaj i Anna Gadomska wzięli udział w ADR Assembly 2021zorganizowanym go przez Komisję Europejską 2. Uczestnictwo Z-cy RF Pawła Zagaja w konferencjach Karpaczu oraz w Katowicach. Nawiązanie relacji z Rzecznikiem Finansowym z Irlandii oraz organizacją reprezentującą inwestorów nieinstytucjonalnych Better

						Finance 3. Przedstawiciel WRS - Z-ca RF Paweł Zagaj wziął udział w panelu podczas ADR Assembly 2021zorganizowanego przez Komisję Europejską
25	Zintensyfikowanie działalności edukacyjnej w obszarze ADR	Liczba przeprowadzonych akcji edukacyjnych (wystąpienia na konferencjach, prelekcje dla grup zawodowych i społecznych)	Przeprowadzenie co najmniej 2 akcji edukacyjnych	4	1. Udział w opracowaniu materiałów informacyjnych na temat polubownego rozwiązywania sporów 2. Aktywny udział w wydarzeniach (konferencje, sympozja) dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów	1. Przedstawiciel WRS – Z-ca RF Paweł Zagaj prowadził seminarium w ramach CEDUR organizowanego przez KNF na temat pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym 2. Przedstawiciele WRS (Paweł Zagaj i Anna Gadomska) wzięli udział w Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej na temat „Nieodpłatna pomoc prawna w dobie pandemii – wnioski de lege lata i de lege ferenda", prezentując postępowanie pozasądowe jako szybką i tanią formę rozwiązywania sporów 3. Przedstawiciel WRS – Paweł Rokosz wziął udział w webinarium dla rzeczników konsumentów poświęcone różnicom między postępowaniem polubownym a interwencyjnym 4. Przedstawiciel WRS – Urszula

						Szpak - prowadziła seminarium w ramach CEDUR organizowanego przez KNF na temat pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym
WYDZIAŁ STUDIÓW I ANALIZ						
26	Wprowadzenie znowelizowanej procedury opracowania, opiniowania, uzgadniania projektów aktów prawnych w BRF (zarządzenie legislacyjne)	Wejście w życie zarządzenia legislacyjnego	1	1	1. Analiza obowiązujących regulacji wewnętrznych i diagnoza koniecznych zmian legislacyjnych 2. Opracowanie projektu zarządzenia i jego uzgodnienia wewnętrzne 3. Wydanie zarządzenia	1. Analiza obowiązujących regulacji
27	Wprowadzenie nowego rejestru zarządzeń Rzecznika Finansowego	Opracowanie nowego rejestru	1	1	1. Analiza obowiązujących zarządzeń 2. Utworzenie nowego rejestru 3. Wprowadzenie niezbędnych zmian wewnętrznych	1. Analiza obowiązujących zarządzeń 2. Utworzenie nowego rejestru 3. Wprowadzenie niezbędnych zmian wewnętrznych

CZĘŚĆ D: Informacja dotycząca realizacji celów objętych planem działalności na rok 2021

(należy krótko opisać najważniejsze przyczyny, które wpłynęły na niezrealizowanie celów, wystąpienie istotnych różnic w planowanych i osiągniętych wartościach mierników lub podjęcie innych niż planowane zadań służących realizacji celów)

Wydział Administracyjno-Finansowy

WAF opracował komplet procedur związanych ze stosowaniem RODO. Z chwilą ich wprowadzenia w BRF podjęte zostały prace zmierzające do zapewnienia zgodności regulacji wewnętrznych z procedurami stosowania RODO. W zależności od czasu konsultacji międzywydziałowych wejście nowych procedur przewiduje się pierwsze półrocze 2022 r. z wprowadzeniem aktualnej Polityki Ochrony Danych wraz z instrukcjami i procedurami.

„Zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego informacji przetwarzanych w Biurze Rzecznika Finansowego"

W ocenie WAF podjęte środki (zabezpieczenie dyspozytorni kluczy, monitorowanie dostępu do pomieszczeń) a także środki za które odpowiada właściciel budynku (monitoring, ochrona fizyczna obiektu) w wystarczającym stopniu zabezpieczają bezpieczeństwa fizyczne siedziby BRF. Zadanie zaplanowane było do realizacji w siedzibie RF w Al. Jerozolimskich 87. Umowa najmu zakończyła się w listopadzie 2021 r.

Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

Brak realizacji celu polegającego na zwiększeniu świadomości klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego poprzez zwiększenie liczby godzin poradnictwa telefonicznego do 20 godzin dziennie wynikał z istotnej zmiany w strukturze zatrudnienia w wydziale Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego jaka nastąpiła w roku 2021.

Podczas projektowania planu działalności na rok 2021 skład osobowy Wydziału był na tyle optymalny i stabilny, że cel w postaci zwiększenia liczby godzin poradnictwa z 17 do 20 (a więc o niespełna 20%) był realny do osiągnięcia. Niestety w połowie roku 2021 nastąpiła istotna redukcja zatrudnienia wywołana trudną sytuacją finansową całego biura (brak możliwości przedłużenia znacznej części umów o pracę zawartych na czas określony), która w sposób szczególny dotknęła zespoły prawne Wydziału. Skutkiem tego powstała konieczność reorganizacji zadań wydziału, celem zapewnienia ciągłości działalności we wszystkich obszarach. Jednym z działań służących realizacji tego celu było zmniejszenie liczby godzin poradnictwa telefonicznego.

Warto jednak wskazać, że cel w postaci zwiększania świadomości klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego był realizowany również w ramach działalności edukacyjnej, takiej jak webinaria na tematy związane z rynkiem usług ubezpieczeniowych czy publikowanie opracowań informacyjno-edukacyjnych.

Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego

Cel „Optymalizacja procesu rozpatrywania spraw z wniosków klientów podmiotów rynku finansowego" wymaga szerszego objaśnienia.

Wartość 100% dotyczy spraw zarejestrowanych w 2021 r. i zakończonych w 2021 r. Liczba 3953 widniejąca w sprawozdaniu stanowi wszystkie sprawy zamknięte na koniec roku 2021 r. (dla spraw zarejestrowanych w tym samym roku) w średnim czasie trwania postępowania interwencyjnego od 3 do 12 m-cy co stanowi, że 100% zamkniętych spraw zostało zamkniętych zgodnie z przyjętym założeniem.

12 miesięcy od pierwszej zarejestrowanej sprawy z roku 2021 mija w styczniu 2022 r., natomiast stan spraw podawany jest na koniec 2021 r., zatem wszystko co zostało zamknięte w roku 2021 r. spełnia przyjęte założenie w 100%.

Wskaźnik zgodnie z przyjętym założeniem monitoruje sposób obsługi spraw według nowej uproszczonej procedury dla tego celu, czyli spraw z 2021 r. Wskaźnik nie obejmuje spraw przechodzących, czyli tych, które były realizowane w 2021 r. a zarejestrowane w latach 2019 i 2020 r. Pozostałe wnioski w sprawach interwencyjnych są cały czas rozpatrywane/procedowane.

Zatem nie oznacza to, że Wydział nie ma zaległości na sprawach z lat 2019 r. i 2020 r. Wydział upatruje przyczyny owych zaległości w brakach kadrowych. Pracownik powinien był zostać zatrudniony w zespole ochrony klienta rejestrującym wpływające wnioski oraz wysyłającym pisma do klientów w zakresie np. braków formalnych wniosków jak i zespole prawnym merytorycznie rozpoznającym wnioski klientów o podjęcie interwencji wobec podmiotu rynku finansowego. Niestety nie uzyskał zgody, czego przyczyną miał być brak środków finansowych.

Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

W celu „Zwiększenie zainteresowania klientów polubownym rozwiązywaniem sporów" wskazano na wartość 15% co stanowi iloraz różnicy liczby wniosków 2020 i liczby wniosków 2021 do liczby wniosków 2020.

W tym roku przewidywany jest kolejny spadek co z kolei świadczy o głębszych podstawach tejże tendencji spadkowej i może mieć znaczenie dla planowania działalności (organizacja, zasoby, działania marketingowe).

30.04.2022

data

podpis ministra/kierownika jednostki