

**REGULAMIN ORGANIZACYJNY**  
**BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO**

**§ 1.**

1. Komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego, o których mowa w § 7 ust. 1 statutu Biura Rzecznika Finansowego kierują dyrektorzy przy pomocy zastępcy lub nie więcej niż dwóch, zastępców.
2. W komórkach organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego mogą być tworzone, na podstawie regulaminów wewnętrznych, o których mowa w § 16 Regulaminu, wydziały, zespoły, a także samodzielne stanowiska pracy.

**§ 2.**

1. Dyrektor odpowiada za komórkę organizacyjną, którą kieruje.
2. Do obowiązków dyrektora należy w szczególności:
  - a. zapewnienie prawidłowej, efektywnej i terminowej realizacji zadań komórki organizacyjnej lub zadań zleconych przez Rzecznika, Zastępcę Rzecznika lub Dyrektora Generalnego;
  - b. zapewnienie właściwej organizacji pracy komórki organizacyjnej i pełnego wykorzystania czasu pracy podległych pracowników, w tym wyznaczanie im zadań;
  - c. rekomendowanie decyzji w sprawach kadrowych dotyczących komórki organizacyjnej;
  - d. reprezentowanie komórki organizacyjnej na zewnątrz;
  - e. realizacja zadań z zakresu kontroli zarządczej;
  - f. zapewnienie odpowiedniego współdziałania komórki organizacyjnej z innymi komórkami organizacyjnymi, Audytorem Wewnętrznym i Inspektorem Ochrony Danych Osobowych.

**§ 3.**

Do zadań każdej komórki organizacyjnej należy:

- a. realizowanie ustawowych zadań Rzecznika Finansowego w zakresie jej właściwości;
- b. rozpatrywanie skarg i wniosków w zakresie jej właściwości;

- c. przygotowywanie, w sprawach należących do zakresu właściwości komórki organizacyjnej, fragmentów opinii dotyczących projektów prawa powszechnie obowiązującego, prawa Unii Europejskiej oraz prawa międzynarodowego;
- d. przygotowywanie fragmentów sprawozdania rocznego Rzecznika Finansowego w zakresie właściwości komórki organizacyjnej i terminowe przekazywanie tych fragmentów do Departamentu Analiz i Legislacji;
- e. współpraca z Departamentem Edukacji i Komunikacji w zakresie przygotowywania wkładu merytorycznego do projektów komunikatów oraz współpraca w zakresie działalności i projektów edukacyjnych;
- f. współpraca z Biurem Prezydyjalnym w zakresie realizacji zadań ustawowych Rzecznika Finansowego;
- g. przeprowadzanie lub zlecanie badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, w zakresie jej właściwości;
- h. analiza, w zakresie właściwości komórki organizacyjnej, okoliczności świadczących o możliwości zaistnienia czynu zabronionego oraz przygotowywanie zawiadomień do właściwych organów;
- i. porządkowanie i przekazywanie, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, do archiwum zakładowego dokumentacji zgromadzonej i wytworzonej w związku z realizacją zadań będących w zakresie jej właściwości;
- j. przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych podejmowanie i realizacja zadań związanych z przeciwdziałaniem wszelkiej dyskryminacji, w zakresie jej właściwości;
- k. realizowanie zadań zleconych przez Rzecznika Finansowego lub przez Zastępcę Rzecznika Finansowego.

#### **§ 4.**

Spory kompetencyjne związane z realizacją zadań przez:

- a. Zastępców Rzecznika i Dyrektora Generalnego - rozstrzyga Rzecznik Finansowy;
- b. dyrektorów, Audytora Wewnętrznego lub Inspektora Ochrony Danych Osobowych – rozstrzyga Dyrektor Generalny lub Rzecznik Finansowy.

## § 5.

Do zakresu właściwości **Biura do spraw Pełnomocników Terenowych (BPT)** należy zapewnienie obsługi pełnomocników terenowych Rzecznika Finansowego, w szczególności:

- a. organizacja, planowanie i kierowanie pracami pełnomocników terenowych oraz BPT;
- b. koordynowanie współpracy BPT z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego;
- c. współdziałanie z innymi komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie realizacji zadań Rzecznika Finansowego.

## § 6.

1. Do zakresu właściwości **Biura Prezydialnego (BP)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w zakresie obsługi administracyjno – biurowej oraz logistycznej Rzecznika Finansowego, Zastępców Rzecznika Finansowego, Dyrektora Generalnego oraz Kolegium Rzecznika Finansowego, a także realizowanie zadań z zakresu legislacji wewnętrznej Biura Rzecznika Finansowego.
2. Do właściwości BP należy koordynowanie obiegu informacji i dokumentów pomiędzy Rzecznikiem Finansowym, Zastępcą Rzecznika Finansowego i Dyrektorem Generalnym Biura Rzecznika Finansowego, a komórkami organizacyjnymi Biura Rzecznika Finansowego.

## § 7.

Do zakresu właściwości **Departamentu Analiz i Legislacji (DAL)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w sprawach analitycznych, studyjnych oraz legislacyjnych, a w szczególności:

- a. koordynowanie współpracy Rzecznika Finansowego z krajowymi międzynarodowymi instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi oraz współdziałanie ze stowarzyszeniami, ruchami obywatelskimi, innymi dobrowolnymi zrzeszeniami i fundacjami oraz z zagranicznymi i międzynarodowymi organami i organizacjami na rzecz ochrony praw konsumentów;
- b. koordynowanie przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
- c. przygotowanie wystąpień do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;

- d. realizacja czynności analitycznych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, w tym przygotowanie raportów i publikacji naukowych, a także opinii prawnych, ekonomicznych, socjologicznych lub technologicznych, jak również ich publikacja.

## § 8.

Do zakresu właściwości **Departamentu Edukacji i Komunikacji (DEK)** należy prowadzenie działań informacyjnych i edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego oraz działalności Biura Rzecznika Finansowego oraz Rzecznika Finansowego, w szczególności:

- a. koordynowanie działań z zakresu komunikacji społecznej;
- b. prowadzenie strony internetowej Rzecznika Finansowego oraz profili Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych;
- c. inicjowanie i prowadzenie działalności w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach;
- d. koordynowanie prac Doradczego Komitetu Naukowego, działającego przy Rzeczniku Finansowym;
- e. prowadzenie działalności Akademii Rzecznika Finansowego.

## § 9.

1. Do zakresu właściwości **Departamentu Organizacyjno-Finansowego (DOF)** należy prowadzenie obsługi Biura Rzecznika Finansowego w zakresie spraw finansowych i administracyjnych, a w szczególności:
  - a. księgowych;
  - b. pracowniczych;
  - c. zamówień publicznych;
  - d. logistycznych i techniczno-organizacyjnych;
  - e. kancelaryjnych;
  - f. archiwizacyjnych;
  - g. informatycznych w tym bezpieczeństwa informacji;
  - h. koordynacji zadań o charakterze projektowym.
2. W strukturze DOF funkcjonują:
  - a. Główny Księgowy;
  - b. Służba Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.

## § 10.

Do zakresu właściwości **Departamentu Postępowań Sankcyjnych (DSP)** należy realizacja zadań Biura Rzecznika Finansowego w sprawach nakładania kar pieniężnych, prowadzenia postępowań w zakresie określania wysokości opłaty na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i Biura Rzecznika Finansowego, egzekucji administracyjnej kar i opłat, w szczególności:

- a. identyfikacja przypadków naruszeń obowiązków przez podmioty rynku finansowego, stanowiących podstawę do nałożenia kary pieniężnej w szczególności w oparciu o informacje przekazane przez pozostałe komórki organizacyjne;
- b. prowadzenie postępowań oraz wydawanie decyzji w sprawie nałożenia kary pieniężnej;
- c. dokonywanie czynności w zakresie postępowań sędowo-administracyjnych pozostających we właściwości DSP.

## § 11.

Do zakresu właściwości **Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (DRS)** należy prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

## § 12.

Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego (DBK)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, o których mowa w przepisie art. 2 pkt 1 lit. d) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 ze zm.), w szczególności w zakresie:

- a. rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- b. rozpatrywania wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, w którym roszczenie klienta, podniesione w reklamacji, miało zostać zrealizowane;

- c. koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;
- d. rozpoznawania, analizy i realizacji wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie cywilnej, jak również wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania w sprawie cywilnej, a także obsługi postępowań sądowych;
- e. rozpoznawania, analizy i wytaczania powództw w postępowaniu grupowym, a także obsługi postępowań sądowych;
- f. występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
- g. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
- h. przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w wykładni prawa dotyczących rynku finansowego;
- i. przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

### § 13.

Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (DUE)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, o których mowa w przepisie art. 2 pkt 1 lit. a) – c) i e) – g) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 ze zm.), w szczególności w zakresie:

- a. rozpatrywania wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji; ;
- b. rozpatrywania wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie wskazanym w odpowiedzi na reklamację, w którym roszczenie klienta, podniesione w reklamacji, miało zostać zrealizowane;

- c. koordynowania i organizowania procesu rozpatrywania wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy, a także wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej;
- d. rozpoznawania, analizy i realizacji wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie cywilnej, jak również wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania w sprawie cywilnej, a także obsługi postępowań sądowych;
- e. rozpoznawania, analizy i wytaczania powództw w postępowaniu grupowym, a także obsługi postępowań sądowych;
- f. występowania do podmiotów rynku finansowego w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego;
- g. przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach;
- h. przygotowywania projektów wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w wykładni prawa, dotyczących rynku finansowego.

#### § 14.

**Audytor Wewnętrzny (AW)** prowadzi działalność niezależną i obiektywną, której celem jest wspieranie Rzecznika Finansowego w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze, a w szczególności:

- a. sporządzanie planu audytu oraz sprawozdania z prowadzenia audytu wewnętrznego;
- b. planowanie i realizacja zadań audytowych oraz informowanie o ich wynikach;
- c. realizacja wewnętrznego audytu zleconego;
- d. realizacja programu poprawy i zapewnienia jakości audytu wewnętrznego;
- e. opracowywanie i aktualizacja karty audytu wewnętrznego, procedur audytu wewnętrznego i programu poprawy i zapewnienia jakości.

#### § 15.

**Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO)** wykonuje zadania określone w art. 39 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, ze zm.), a w szczególności:

- a. współpraca przy tworzeniu rejestru czynności przetwarzania danych osobowych, rejestru kategorii przetwarzania danych oraz aktualizacja tych rejestrów;
- b. prowadzenie i aktualizowanie wymaganej dokumentacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz udział w opracowywaniu i wdrażaniu wewnętrznych polityk, standardów, procedur i instrukcji z tego zakresu; udział w monitorowaniu przestrzegania przepisów Unii Europejskiej oraz krajowych w zakresie ochrony danych osobowych.

#### **§ 16.**

Tryb pracy komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego określają regulaminy wewnętrzne tych komórek. Regulamin wewnętrzny określa w szczególności:

- a. strukturę organizacyjną komórki organizacyjnej wraz ze schematem organizacyjnym;
- b. szczegółowe zakresy zadań wydziałów, zespołów, samodzielnych stanowisk lub sekretariatu;
- c. inne zadania wskazane przez Rzecznika Finansowego lub przez Zastępcę Rzecznika Finansowego.

#### **§ 17.**

1. Aktami prawa wewnętrznego w Biurze Rzecznika Finansowego są zarządzenia.
2. Rzecznik Finansowy wydaje, zmienia oraz uchyla zarządzenia.
3. Rzecznik Finansowy może upoważnić Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego do wydawania lub zmiany zarządzeń, z wyłączeniem regulaminu organizacyjnego oraz zarządzenia określającego szczegółowy zakres zadań Rzecznika Finansowego, Zastępcy Rzecznika Finansowego oraz Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego.
4. Regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego dyrektorzy komórek organizacyjnych przedkładają Dyrektorowi Generalnemu Biura Rzecznika Finansowego w terminie trzech miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszego regulaminu organizacyjnego Biura Rzecznika Finansowego. W razie nieprzedłożenia regulaminu wewnętrznego komórki organizacyjnej przez jej dyrektora w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, regulamin wewnętrzny dla tej komórki nadaje Dyrektor Generalny Biura Rzecznika Finansowego. Dyrektor Generalny Biura Rzecznika Finansowego ustala regulamin wewnętrzny komórki organizacyjnej w formie zarządzenia.



## **§ 18.**

Rzecznik Finansowy ustanawia pełnomocników terenowych. Pełnomocnik terenowy jako przedstawiciel Rzecznika Finansowego na obszarze swojej właściwości terytorialnej przyjmuje wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego, współpracuje i utrzymuje kontakty z władzami publicznymi, organizacjami społecznymi i innymi reprezentantami życia społecznego w zakresie zadań Rzecznika Finansowego oraz prowadzi działalność edukacyjną i informacyjną.