



Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl



RPW/8144/2019 P
Data: 2019-02-07

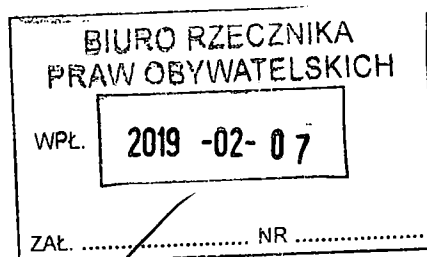
Aleksandra Wiktorow

Warszawa, dnia

06 LUT. 2019

RF/WBK/URZ/10/19

Dot. V.7106.6.2018.JF



Pan

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

Biura Rzecznika Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77

00-090 Warszawa

Szanowny Panie Rzeczniku,

W odpowiedzi na prośbę Pana Rzecznika przedstawioną w piśmie z dnia 15 stycznia 2019 r. (sygn. **V.7106.6.2018.JF**) o ustosunkowanie się do zarzutów Stowarzyszenia Poszkodowanych Obligatariuszy GetBack S.A. (dalej: Stowarzyszenie) oraz przekazanie informacji, czy możliwe jest spełnienie postulatów Zarządu Stowarzyszenia, uprzejmie proszę o przyjęcie następujących wyjaśnień.

Rzecznik Finansowy działa w oparciu o ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2018 r. poz. 2038 z późn. zm., dalej: u.r.f.). W ramach przyznanych mu kompetencji w oparciu o art. 17 ust.1 pkt 1 podejmuje działania w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, w szczególności o przez rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji.

Od kwietnia 2018 r. wpływają sukcesywnie wnioski klientów związane z oferowaniem im przez podmioty rynku finansowego obligacji spółki GetBack S.A. Na dzień sporządzania

niniejszego wystąpienia wpłynęło łącznie 479 wniosków klientów w tym zakresie, przy czym Rzecznik podjął działania w 392 sprawach. W przypadku pozostałych wniosków w 84 sprawach wystosowaliśmy pismo w sprawie uzupełnienia braków formalnych, natomiast w 3 przypadkach wniosek albo pochodził od podmiotu, który nie jest klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu art. 2 ust. 1 u.r.f., albo wniosek nie dotyczył podmiotu rynku finansowego w rozumieniu art. 2 ust. 3 u.r.f. Wnioski te zatem pozostawały poza kompetencjami Rzecznika.

Wnioski obligatariuszy spółki GetBack S.A. procedowane są z należytą starannością i bez zbędnej zwłoki. Z uwagi na ogólnikowe zastrzeżenia przekazane Rzecznikowi w tej kwestii, nie sposób udzielić bardziej wyczerpujących odpowiedzi. Rzecznik pragnie jednakże podkreślić, że choć sytuacja obligatariuszy GetBack jest bardzo trudna, to do Rzecznika Finansowego trafiają wnioski innych klientów podmiotów rynku finansowego, których sytuacja niekiedy jest o wiele bardziej dramatyczna i skomplikowana. Rzecznik Finansowy stara się w miarę swoich możliwości, z dołożeniem najwyższych starań, udzielić każdemu pomocy w jednakowy sposób, także wnioskodawcom, którzy nabyli obligacje GetBack S.A.

Zarzuty Stowarzyszenia dotyczące lakoniczności, zdawkowości, czy przedłużania postępowania interwencyjnego, w ocenie Rzecznika Finansowego, nie są zasadne, jednakże z uwagi na brak wskazania konkretnych postępowań trudno precyzyjnie odnieść się do stawianych Rzecznikowi zarzutów. Trzeba jednak podkreślić, że prowadzenie postępowania przez Rzecznika Finansowego w żaden sposób **nie ogranicza wnioskodawców** w zakresie podejmowania innych działań w celu odzyskania zainwestowanych środków, w tym skierowania roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Stowarzyszenie, jak wynika z Pana pisma sformułowało również zastrzeżenia dotyczące sposobu załatwienia spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego, wskazując jako przykład sprawy, w których pomimo takiego samego stanu faktycznego i prawnego (niepodpisanie umowy/formularza nabycia obligacji przez inwestora), działania Rzecznika podejmowane w ramach prowadzonego postępowania interwencyjnego są odmienne. Obligatariuszom chodzi przede wszystkim o skierowanie w sprawie RF/WBK/ZKB/2491/MHK/18 w wystąpieniu Rzecznika Finansowego do podmiotu wniosku o uznanie reklamacji klienta poprzez zwrot całej zainwestowanej kwoty przez poszkodowaną. Wystąpienie to spełniało oczekiwania Stowarzyszenia co do sposobu prowadzenia sprawy. Jak wynika również z treści Pana pisma pozostałe osoby poszkodowane działaniem podmiotu rynku finansowego Idea Bank S.A. mają poczucie dyskryminacji, bowiem sposób prowadzenia ich spraw przez Rzecznika Finansowego

jest zupełnie inny i w żaden sposób nie prowadzi do odzyskania utraconych środków finansowych.

Odnosząc się do tych zarzutów Stowarzyszenia Rzecznik Finansowy pragnie wyjaśnić, że w jego ocenie również są niezasadne, choć ciężko jest oczywiście oceniać subiektywne odczucia poszczególnych członków Stowarzyszenia. Wskazane przez Stowarzyszenie sformułowanie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy lub inne stosowane w praktyce Rzecznika, dotyczące zaproponowania przez podmiot polubownego rozwiązania sporu, ujmowane są **w pierwszym wystąpieniu** kierowanym do podmiotu rynku finansowego, w tym wypadku Idea Bank S.A., w którym przede wszystkim Rzecznik prosi o odniesienie się do treści złożonego przez Wnioskodawcę wniosku do Rzecznika o podjęcie działań oraz zadaje pytania i wnioskuje o przekazanie do analizy dokumentów dotyczących sprawy. Jest to pierwsze wystąpienie w sprawie mające na celu przede wszystkim zebranie materiału, który będzie następnie analizowany oraz będzie podstawą wydania opinii w sprawie. Zasadniczo w każdym wystąpieniu pojawia się prośba o polubowne załatwienie sprawy, formułowana przez ekspertów prowadzących sprawę w różny sposób. Rzecznik nie ma w tym zakresie ustalonej jednolitej formuły, którą narzuca ekspertom. Stąd prośby, czy ujmując to inaczej pytania w formułowane są w różny sposób. Dotyczą jednakże tego samego – zaproponowania Wnioskodawcy polubownego rozwiązania sporu.

Podobnie jak w postępowaniu sądowym, w którym sąd na każdym etapie skłania strony do zawarcia ugody, dążenie do polubownego rozwiązania sporu pomiędzy stronami w zasadzie przyświeca Rzecznikowi na każdym etapie prowadzonych działań. Rozwiązanie polubowne zawsze będzie korzystniejsze dla stron sporu. Stanowisko podmiotu w tym zakresie, np.: zaproponowanie ugodowego rozwiązania, jest zawsze przedstawiane Wnioskodawcy i to on ostatecznie podejmuje decyzję, czy rozwiązanie to jest dla niego satysfakcjonujące. W przypadku braku akceptacji ze strony Wnioskodawcy lub też odmowy podmiotu rynku finansowego ugodowego rozwiązania sporu, Rzecznik kontynuuje działania w sprawie.

Ważne jest również to, że z doświadczenia Rzecznika Finansowego wynika, iż **sposób sformułowania prośby o ugodowe rozwiązanie sporu kierowanej do podmiotu rynku finansowego nie ma znaczenia dla rozpatrzenia przez podmiot tej prośby**. Jeżeli podmiot rynku finansowego jest skłonny do uznania roszczeń klienta lub zaproponowania jakiegoś ugodowego rozwiązania, to taką propozycję przedstawia. Jeżeli natomiast takiej woli nie ma, to niezależnie jak zostanie sformułowane/postawione do niego pytanie przez Rzecznika, odpowiedź w tym zakresie zawsze będzie negatywna. Istotnym jest, że w ramach

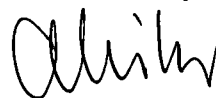
prowadzonego przez Rzecznika Finansowego postępowania interwencyjnego, Rzecznik, zgodnie z przyznanymi mu uprawnieniami, nie może w żaden sposób narzucić podmiotowi rynku finansowego swojego stanowiska. Może jedynie dążyć do zmiany stanowiska przez ten podmiot. Jednakże to w dużej mierze uzależnione jest od dobrej woli podmiotu rynku finansowego. Rzecznik też nie może nakazać podmiotowi rynku finansowego zwrotu utraconych środków finansowych, czego oczekuje Stowarzyszenie. Takie uprawnienie ma jedynie sąd powszechny.

Podsumowując warto jeszcze dodać, że w ocenie Rzecznika, w szczególności w przypadku obligatariuszy spółki GetBack S.A., którzy nabyli obligacje przy udziale Idea Bank S.A., sposób sformułowania przez Rzecznika prośby o polubowne rozwiązanie sporu, czy ponowne rozpatrzenie sprawy, nieważne na jakim etapie postępowania, nie ma wpływu na jej wynik końcowy. Żadne z postępowań prowadzonych przez Rzecznika z wniosku klientów obligatariuszy GetBack S.A., którzy nabyli obligacje za pośrednictwem Idea Bank S.A. jeszcze się nie zakończyło. Trudno zatem przesądzać o jego wyniku. Jednakże na dzień dzisiejszy podmiot ten konsekwentnie w ramach prowadzonych przez Rzecznika postępowań odmawia uznania roszczeń klienta. Stało się tak zarówno w sprawie RF/WBK/ZKB/2491/MHK/18, w którą w ocenie Stowarzyszenia Rzecznik prowadzi prawidłowo i zgodnie z oczekiwaniami Stowarzyszenia, jak i w innych sprawach członków Stowarzyszenia oraz pozostałych obligatariuszy GetBack S.A., które w ocenie Stowarzyszenia, prowadzone są nieprawidłowo.

Na koniec Rzecznik pragnie jeszcze raz podkreślić, że w ramach swoich kompetencji, prowadzi sprawy klientów zgodnie ze swoją specjalistyczną wiedzą i doświadczeniem, w miarę możliwości uwzględniając postulaty wnioskodawców dotyczące sposobu prowadzenia postępowania. Jednakże decyzja co do sposobu prowadzenia postępowania zawsze będzie ostatecznie podejmowana przez Rzecznika Finansowego, tym bardziej, że część postulatów nie może być zrealizowana z uwagi na ograniczenia prawne.

Rzecznik Finansowy, dziękując za przekazanie zastrzeżeń Stowarzyszenia sformułowanych wobec działania Rzecznika Finansowego, pozostaje w nadziei, że przedstawione Panu wyjaśnienia okażą się wystarczające i pomocne.

Rzecznik Finansowy



Aleksandra Wiktorow

RZECZNIK FINANSOWY
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa

OPŁATA POBRANA
TAXE PERÇUE - POLO
umowa Nr ID 239003/W
z Poczta Polska S.A. z dnia 10.06
nadano w UP Warszawa

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2019 -02- 07

ZAL. NR

POLECONY

R



00459007731784091005



00459007731784091005

(00)459007731784091005

Sz.P.



Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelski

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77

00-080 Warszawa

RF/WBK.002/10/18