Warszawa, dnia 31.07 2025 r.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
NIP: 525-156-61-73

DioDea Poland sp. z o.o.
ul. Chmielna nr 132/134
00-805 Warszawa,
KRS: 0000946968
NIP: 5272985969
Reprezentowana przez:
r.pr. Zuzannę Marię Chojnacką-Gołaszewską
ul. Łopuszańska, nr 57A, lok. 6
02-232 Warszawa

Sygn. sprawy: DUE-WOP.5610.13.2025
Sprawa była wcześniej prowadzona pod sygn.: DSP-WKS.5610.301.2025
*W odpowiedzi na przedmiotowe pismo, prosimy o wskazanie sygnatury **DUE-WOP.5610.13.2025***

Decyzja

Na podstawie art. 32 ust. 1, 1a i 2 w związku z art. 31 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 2024 r. poz. 1109 ze zm., dalej jako „u.r.r.") oraz art.

104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm., dalej jako: „k.p.a."), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DUE-WOP.5610.13.2025 (wcześniej DSP-WKS.5610.301.2025), wszczętego z urzędu w dniu 12 czerwca 2025 r., Rzecznik Finansowy nakłada na:

DioDea Poland sp. z o.o.

wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000946968,

karę pieniężną w wysokości 200 000 zł (słownie: dwieście tysięcy złotych 00/100) za naruszenie obowiązków z art. 31 u. r.r.

UZASADNIENIE

Rzecznik Finansowy (dalej również RF, Rzecznik, Organ) w dniu 12 czerwca 2025 r., na podstawie art. 61 § 1 i 4 k.p.a. w zw. z art. 32 ust. 1 u.r.r., wszczął postępowanie administracyjne o sygn. DUE-WOP.5610.13.2025 (pierwotnie sygn. DSP-WKS.5610.301.2025) w sprawie nałożenia na Stronę kary pieniężnej w związku z naruszeniem przez Spółkę obowiązków wynikających z art. 31 u.r.r.

Pismem z dnia 12 czerwca 2025 r. Organ zawiadomił Stronę (dalej również Spółka, DioDea) o wszczęciu przedmiotowego postępowania jednocześnie wzywając do złożenia wyjaśnień i dowodów w sprawie.

Pismem z dnia 2 lipca 2025 r. Organ poinformował Spółkę, że zgodnie z art. 10 § 1 k.p.a., ma ona prawo do czynnego udziału w każdym stadium postępowania, a przed wydaniem decyzji ma możliwość wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań.

W odpowiedzi na powyższe zawiadomienie pełnomocniczka Strony w dniu 8 lipca 2025 roku zapoznała się z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie oraz

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

przedstawiła swoje stanowisko pismem z dnia 7 lipca 2025 roku (data wpływu do Biura Rzecznika Finansowego: 10 lipca 2025 roku).

Dowód: zawiadomienie Rzecznika Finansowego z dnia 2 lipca 2025 r.;

Zgodnie z art. 17 ust. 1 u.r.r. do zadań Rzecznika Finansowego należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje. Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.r.r. podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek właściwego wskazanego w u.r.r. podmiotu (wniosek do RF). W przypadku złożenia wniosku do RF, następuje jego wstępna weryfikacja i ewentualnie wystąpienie do wnioskodawcy o dodatkowe informacje. Na tym etapie następuje weryfikacja wniosku pod względem dalszych działań (zapoznanie się z wnioskiem), która decyduje o dalszym postępowaniu.

Rzecznik po zapoznaniu się z wnioskiem może podjąć czynność, wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania, przekazać sprawę według właściwości, wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. Rzecznik Finansowy może również nie podejmować czynności, o czym winien zawiadomić, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę (zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 5 u.r.r.). Katalog ten jest katalogiem zamkniętym. Uwagę zwracają dwie wskazane w nim możliwości działania, mianowicie podjęcie i niepodjęcie czynności. Pozostałe trzy dotyczą pokierowania wnioskodawcy w taki sposób, aby jego interesy zostały w jak najwyższym stopniu zabezpieczone. W celu wykonywania zadań ustawowych Rzecznik może na podstawie art. 25 u.r.r. występować do podmiotów rynku finansowego o udzielenie potrzebnych wyjaśnień oraz udostępnianie wskazywanych dokumentów. Uprawnienie to jest jednym z najistotniejszych uprawnień Rzecznika, pozwalającym na badanie spraw, z którymi zwracają się do niego obywatele. RF na podstawie udzielonych przez ustawodawcę kompetencji zwraca się do podmiotów rynku finansowego (wniosek RF) o udzielenie informacji. Ustawodawca nałożył na podmioty rynku finansowego obowiązek poinformowania Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów i informacji zgodnie z art. 31 u.r.r. podmiot rynku finansowego (również każdy inny podmiot), który

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty lub informacje, w tym także informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) oraz inne informacje podlegające ochronie na podstawie odrębnych przepisów.

Zakres i charakter naruszeń ujawnionych w toku postępowań administracyjnych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego

W roku 2024 r. Rzecznik odnotował zwiększony wpływ wniosków od klientów rynku finansowego dotyczących udzielenia wsparcia w sporach z DallBogg oraz DioDea (będącej pełnomocnikiem DallBogg) w związku z czym Spółka wielokrotnie otrzymywała wnioski RF w sprawach objętych zakresem działalności Rzecznika (wnioski dotyczące pozyskania informacji dotyczących interwencji w sprawach klientów podmiotów rynku finansowego), na które była obowiązana niezwłocznie (*nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku*), odpowiedzieć (*poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty lub informacje)*. Pomimo licznych wniosków RF a także szeregu monitów (tj. pism informujących Spółkę o braku odpowiedzi z jej strony i ponownie wzywających do nadesłania wnioskowanych informacji) DioDea nie reagowała na przesłane do niej wnioski RF, a jeśli przedstawiała wyjaśnienia to były one niewystarczające lub nie odnosiły się do wątpliwości i zastrzeżeń zgłoszonych przez Rzecznika, co skutkowało koniecznością kierowania kolejnych zapytań do podmiotu, na które Rzecznik ponownie nie otrzymywał odpowiedzi. Przyjęty przez Spółkę sposób postępowania, mający charakter powtarzalny, poważnie utrudnił działalność Organu i uniemożliwił wypełnianie zadań nań nałożonych. Niemożliwe stało się realizowanie podstawowego zadania Rzecznika Finansowego, którym jest pomoc klientom rynku finansowego i ochrona ich interesów. Postawa podmiotu, pomimo kolejnych wezwań, w których Organ wskazywał na możliwość ukarania karą pieniężna, podejmowania innych, dodatkowych działań zmierzających do uzyskania od podmiotu koniecznych do działania danych (zawiadomienie o praktykach

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

ubezpieczyciela KNF) przez kolejny okres nie ulegała znaczącej poprawie W związku z brakiem zmian w postawie podmiotu Rzecznik zdecydował o nałożeniu kary, za naruszanie obowiązku informowania Rzecznika. Na podstawie analizy akt postepowań interwencyjnych stwierdzono 30 postępowań w których Spółka dopuściła się naruszenia art. 31 u.r.r. tj.:

l.p.	Sygnatura postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego	Data wezwania w trybie art. 31 URF	Data odebrania wezwania z nr nadania przesyłki	MONIT	Odpowiedź Diodea w terminie wynikającym z art. 31 URF	Nr szkody
1.	DUE-WOP.501.7529.2024.MGS	08.11.2024 r.	00559007734355523674 odebrane w dniu 15.11.24 r.	16.01.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	DB24/07/01/0303
2.	DUE-WOP.501.6108.2024.MGS	22.11.24 r.	00559007734355514351 odebrane 03.12.24 r.	21.01.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 21.05.25 r.	DB 24/07/010271 nr polisy 2000101663
3.	DUE-WOP.501.7694.2024	30.10.24 r.	00559007734355573730 odebrane 19.11.24 r.	23.01.25 r. 17.02.25 r. 18.04.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 03.06.25 r.	2024/03/01/0100
4.	DUE-WOP.501.6239.2024	08.11.2024 r.	00559007734205046384 odebrane 08.11.24 r.	05.02.25 r. 09.05.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 21.05.25 r.	2024/06/01/0244
5.	DUE-WOP.501.8397.2024	14.11.2024 r.	00659007734996876839 odebrane 21.11.24 r.	17.01.25 r. 22.04.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi	DB24/08/01/0161

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

					dopiero w dniu 20.05.25 r.	
6.	DUE-WOP.501.8104.2024	12.11.2024 r.	00559007734355523889 odebrane 18.11.24 r.	17.01.25 r. 22.04.25 r. 16.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 30.05.25 r.	2024/03/01/0033
7.	DUE-WOP.501.5094.2024.JCH	21.08.2024 r.	00659007734996934539 odebrane 02.09.24 r.	18.10.24 r. 23.04.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 29.11.24 r.	2024/02/01/0047
8.	DUE-WOP.501.4013.2024.PJ	27.06.2024 r. - doręczone w dniu 04 lipca 2024 r., II wezwanie 23.08.24 r.	PUH3256675167562 dot. II wezwania z 23.08.24 r. – odebrane 02.09.24 r.	07.11.24 r. 12.03.25 r. do II wezwania	NIE na II wezwanie Niepełna odpowiedź z 04.08.24 r. na I wezwanie Niepełna odpowiedź z 03.04.25 r. na II wezwanie	2023/01/01/0054
9.	DUE-WOP.501.9081.2024.PJ	19.12.2024	00659007734565221336 odebrane w dniu 07.01.25 r.	28.02.25 r. 25.04.25 r. 09.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 20.05.25 r.	dotyczy szkody komunikacyjnej zgłoszonej z tytułu ubezpieczenia OC PPM nr 2024/07/01/0034
10.	DUE-WOP.501.4914.2024	I wezwanie z 10.07.2024 III wezwanie z 14.11.24 r.	00659007734996876396 – III wezwanie odebrane w dniu 20.11.24 r.	03.02.25 r. 07.04.25 r. 22.04.25 r. w związku z brakiem odpowiedzi na III wezwanie 13.06.25 r.	Niepełna odpowiedź z dn. 06.08.24 r. na I wezwanie z 10.07.24 r. Wpływ niepełnej odpowiedzi na III wezwanie dopiero w dniu 05.06.25 r.	2024/01/01/0093

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

11.	DUE-WOP.501.6853.2024	I wezwanie 20.09.2024 r. II wezwanie 10.12.24 r.	00659007734565208986 wezwanie z 10.12.24 r. odebrane 30.12.24 r.	29.01.25 r. 21.03.25 r. 12.05.25 r. dot. II wezwania 02.07.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	2024/04/01/0083
12.	DUE-WOP.501.8172.2024	20.11.2024	00659007734996879557 odebrane 25.11.24 r.	28.01.25 r. 11.04.25 r. 16.06.25 r. 14.07.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 02.07.25 r.	2024/05/01/0097
13.	DUE-WOP.501.7524.2024	21.10.2024 r.	00559007734205045608 odebrane w dniu 28.10.24 r.	23.01.25 r. 10.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	2024/04/01/0241
14.	DUE-WOP.501.1594.2024	15.11.2024 r.	00659007734996878024 odebrane w dniu 22.11.24 r.	23.01.25 r. 21.03.25 r. 18.04.25 r. 05.06.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 07.07.25 r.	2024/01/01/0047
15.	DUE-WOP.501.5265.2024.MGS	22.10.2024	00559007734205048500 Odebrane w dniu 31.10.24 r.	31.12.24 r. 21.03.25 r. 18.04.25 r.	NIE Niepełna odpowiedź z dn. 02.12.24 r. na wezwanie z 22.10.24 r.	2024/03/01/0108
16.	DUE-WOP.501.6776.2024	31.10.2024	PUH4043024867656 – odebrane w dniu 13.11.24 r.	21.01.25 r. 24.04.25 r. 17.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 23.05.25 r.	2024/06/01/0004

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

17.	DUE-WOP.501.9606.2024.MD	31.12.2024 r.	00659007734565214826 odebrane w dniu 10.01.25 r.	31.03.25 r. 25.04.25 r. 04.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 21.05.25 r.	DB24/08/01/0036
18.	DUE-WOP.501.9567.2024.MD	31.12.2024 r.	00659007734565215038 odebrane 10.01.25 r.	31.03.25 r. 25.04.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 07.07.25 r.	2024/07/01/0040
19.	DUE-WOP.501.5120.2024.JCh	14.08.2024	PUH7672577578885 odebrane w dniu 26.08.24 r.	18.10.24 r. 10.12.24 r. 26.03.25 r. 22.04.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi w dniu 29.11.24 r.	2023/10/01/0038
20.	DUE-WOP.501.1594.2024.MGS	16.09.2024	00559007734355585283 doręczone w dniu 26.09.24 r.	15.11.24 r. 23.01.25 r. 21.03.25 r. 18.04.25 r. 05.06.25 r.	Niepełna odpowiedź z dnia 21.10.24 r. na wezwanie z 16.09.24 r.	2024/01/01/0047
21.	DUE-WOP.501.3083.2024.GC	21.10.2024	PUH6335617157971 Wezwanie z 21.10.24 r. odebrane 26.11.24 r.	05.02.25 r. 20.03.25 r. 09.05.25 r.	NIE Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 30.06.25 r.	-
22.	DUE-WOP.501.7376.2024.LS	02.12.2024	00659007734565225549 odebrane w dniu 09.12.24 r.	14.02.25 r. 17.04.25 r. 03.06.25 r.	NIE – Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 15.07.25 r.	2024/05/01/0222
23.	DUE-WOP.501.7440.2024.GC	23.10.2024	00559007734205047183 wezwanie odebrane 8.11.24 r.	23.01.25 r. 28.03.25 r. 09.05.25 r.	NIE – Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	DB24/08/01/0151

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

24.	DUE-WOP.501.5379.2024.MD	10.12.2024	PUH1326182105195 wezwanie odebrane 30.12.24 r.	31.03.25 r. 25.04.25 r. 23.07.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi w dniu 07.07.25 r.	2024/01/02/0002
25.	DUE-WOP.501.3374.2024.MGS	I wezwanie 10.06.2024 II wezwanie 30.07.24 r.	PUH5890570574015 dot. II wezwania doręczonego 08.08.24 r.	03.10.24 r. 06.12.24 r. 21.03.25 r. 18.04.25 r.	Niepełna odpowiedź z 15.07.24 r. na I wezwanie Niepełna odpowiedź z 03.09.24 r. na II wezwanie Wpływ odpowiedzi dopiero w dniu 20.05.25 r.	2023/11/01/0013
26.	DUE-WOP.501.4229.2024	15.11.2024 r.	PUH0472985180765 odebrane w dniu 21.11.24 r.	05.02.25 r. 11.04.25 r. 18.06.25 r.	NIE Brak odpowiedzi	2023/12/01/0068
27.	DUE-WOP.501.9061.2024.MGS	19.12.2024 r.	00659007734565210613 odebrane 03.01.25 r.	27.03.25 r. 17.04.25 r. 06.06.25 r. 14.07.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 07.07.25 r.	2024/04/02/0004
28.	DUE-WOP.501.6599.2024.MD	10.12.2024 r.	00659007734565209013 odebrane 30.12.2024 r.	31.03.25 r. 25.04.25 r. 10.06.25 r.	NIE Wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	2024/05/01/0158
29.	DUE-WOP.501.8381.2024.NK	20.12.2024 r.	00659007734565210309 odebrane 03.01.25 r.	27.03.25 r. 23.05.25 r. 05.06.25 r.	NIE – Brak odpowiedzi	DB24/09/01/0424

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

30.	DUE-WOP.501.6479.2024.GC	18.09.2024 r.	00559007734355587249 odebrane w dniu 25.09.25 r.	11.12.24 r. 06.05.25 r. 27.06.25 r.	NIE -wpływ niepełnej odpowiedzi dopiero w dniu 29.05.25 r.	2024/04/01/01 62

Dowód: dokumentacja postępowań interwencyjnych

Rzecznik prowadząc postępowanie o nałożenie kary, w celu wyjaśnienia przyczyn naruszania przez Spółkę obowiązków z art. 31 u.r.r. zwrócił się do Spółki o wyjaśnienie przyczyn opóźnień we wszystkich wypadkach niedotrzymania terminu objętych postępowaniem. Zgodnie z wyjaśnieniami Strony datowanymi na 27 czerwca 2025 roku *zwłoka w udzieleniu odpowiedzi do Rzecznika Finansowego wynikała z nagłej absencji pracowników osób odpowiedzialnych za terminową obsługę reklamacji oraz spraw sądowych, a ich zastąpienie było niemożliwe z uwagi na procedury wewnętrzne.*

Dowód: pismo DioDea Poland Sp. z o.o. z dnia 27 czerwca 2025 roku

Organ uznał powyższe wyjaśnienia za zgodne z prawdą w zakresie wpływu absencji pracowników na działalność Spółki, jednakże należy zauważyć, że nieobecność pracowników (ich zastępców) przez okres, w którym dochodziło do naruszeń, wskazuje wyraźnie na brak odpowiedniej organizacji działalności Spółki. Należy podkreślić, że w obrocie profesjonalnym konieczne jest prowadzenie swojej działalności w sposób staranny, w stopniu wyższym niż zwyczajny. Zabezpieczenie zastępstwa pracowników (choćby na podstawowym poziomie) byłoby wyrazem najniższego stopnia staranności, rzetelności i uczciwości wobec klientów. Zgodnie z ustalonymi poglądami doktryny jak również zapatrywaniami wyrażanymi w orzecznictwie podmiot, zatrudniający wykwalifikowane kadry, nie może naruszenia obowiązku uzasadniać względami organizacyjnymi (wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego z dnia 20 grudnia 2022 roku w sprawie o sygnaturze akt I SA/Wa 1860/22). Stąd też problemy organizacyjne związane z nieobecnością pracowników absolutnie w żaden sposób nie usprawiedliwiają uchybień w realizacji ustawowych obowiązków. Wyjaśnienia powyższe nie usprawiedliwiają więc dokonanych naruszeń. Niedopuszczalna jest w opinii

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

Rzecznika sytuacja, w której podmiot podejmując czynności na rynku ubezpieczeniowym, która to działalność jest związana z rozpatrywaniem roszczeń zgłaszanych przez ubezpieczonych, ubezpieczających, poszkodowanych w szczególności z przeprowadzaniem wszelkich czynności faktycznych i prawnych mających na celu weryfikację roszczeń, podejmowania decyzji w tym zakresie zgodnie z umową ubezpieczenia, a także negocjowania, zawierania ugód oraz odpowiadania na wnioski Rzecznika Finansowego w sprawach podlegających jego jurysdykcji, nie posiada odpowiedniego a zarazem wystarczającego zaplecza personalnego ani rozwiązań organizacyjnych pozwalających mu na wykonywanie działań, do których jest zobowiązany.

Absolutnie nie zasługuje również na uwzględnienie stanowisko Strony zgodnie z którym *wskutek decyzji KNF z 17.04.25 r. zakazującej sprzedaż polis Spółka miała wyjątkowo ciężki i wytężony czas pracy, który uniemożliwiał terminową odpowiedź Rzecznikowi Finansowemu.*

Dowód: pismo DioDea Poland Sp. z o.o. z dnia 27 czerwca 2025 roku

Organ stoi na stanowisku, że naruszenia będące przedmiotem niniejszego postępowania dotyczą wniosków skierowanych w drugiej połowie 2024 roku, a więc ponad pół roku przed wydaniem wspomnianej przez Diodea decyzji KNF. Pomijając kwestię podniesioną wyżej (podmiot profesjonalny powinien umieć zapewnić ciągłość wykonywania pracy) należy zauważyć, że Strona w tym czasie miała możliwość udzielenia odpowiedzi w ustawowym terminie, w szczególności przez wzgląd na fakt, że zanim wydano decyzję z 17.04.25 r. termin na udzielenie odpowiedzi Rzecznikowi w każdej z wymienionych w tabeli spraw minął. Stąd też podnoszona przez Spółkę argumentacja w tym zakresie nie zasługuje na uwzględnienie a wydaje się wręcz absurdalne.

Zauważenia wymaga fakt, że Spółka nie wskazała jaki jest obieg dokumentów (wniosków) składanych przez podmioty zewnętrzne w tym instytucje państwowe. Przedstawiona argumentacja Spółki nie może być również wzięta pod uwagę w przedstawianym zakresie, albowiem doręczony Rzecznikowi Finansowemu wraz wyjaśnieniami Strony dokument zatytułowany *Procedura Działu Prawnego* nie przewiduje

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

żadnego sposobu postępowania z wezwaniami kierowanymi przez Rzecznika Finansowego w szczególności terminu przygotowania odpowiedzi zgodnie z wymogami ustawowymi.

Dowód: Procedura funkcjonowania działu prawnego Diodea Poland Sp. z o.o. stanowiąca załącznik nr 2 do pisma Strony z dnia 27 czerwca 2025 roku

W tym przedmiocie Spółka powinna dysponować jasną i jednoznacznie opisującą w/w kwestie procedurą postępowania z wezwaniami kierowanymi przez instytucje państwowe, w tym przypadku przez Rzecznika Finansowego w szczególności, jeśli ustosunkowanie się do takich wezwań obwarowane jest określonymi obowiązkami i wymogami ustawowymi, których nieprzestrzeganie wiąże się z negatywnymi konsekwencjami dla Spółki. Posiadanie tego rodzaju dokumentacji nie jest wymagane przepisami, ale świadczy o stopniu zorganizowania a tym samym staranności jaką wykazuje podmiot przy prowadzeniu działalności gospodarczej.

Spółka nie podważyła ustaleń Organu dotyczących braku odpowiedzi, braku naruszenia w sprawach dotyczących niniejszego postępowania.

Dowód: pismo Diodea Poland Sp. z o.o. z dnia 27 czerwca 2025 roku

Zawarte w piśmie z dnia 27 czerwca 2025 roku tabelaryczne dane wskazują jednoznacznie na uchybienia terminowi udzielenia odpowiedzi na skierowane wezwania Rzecznika Finansowego. Niemniej jednak co do niektórych wezwań załączone dane przedstawione są w niepełnym zakresie, albowiem w części postępowań Rzecznik Finansowy wobec niepełnej odpowiedzi na skierowane wezwanie kierował do Spółki kolejne wezwania monitujące, które pozostawały bez odpowiedzi.

Przykładami takiej sytuacji mogą być wezwania w postępowaniu interwencyjnym o sygnaturze DUE-WOP.501.4914.2024. Na pierwsze wezwanie datowane na 10 lipca 2024 roku Spółka udzieliła niepełnej odpowiedzi pismem z dnia 6 sierpnia 2024 roku, nie mniej w dniu 14 listopada 2024 roku Rzecznik skierował kolejne wezwanie Spółki wskazując, że *Rzecznik po zapoznaniu się z treścią Państwa pisma, zmuszony jest stwierdzić, iż w ocenie Rzecznika, przedstawione w treści nadesłanego pisma wyjaśnienia nie wyczerpują w pełni wątpliwości i zastrzeżeń zgłoszonych przez Skarżącą oraz Rzecznika w kwestii odmowy wypłaty odszkodowania.* Na takie wystąpienie Organ nie otrzymał już odpowiedzi. Zaznaczyć należy

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

również, że nie jest to sytuacja jednostkowa, gdyż powtarzała się również w innych postępowaniach.

Braku naruszeń podmiotu nie dowodzi również załączona do wyjaśnień tabela excel zatytułowana *RF po dacie wpływu* i *RF po dacie odpowiedzi*.

Dowód: Tabela „RF po data wpływu" i Tabela „RF po data odpowiedzi" stanowiące załącznik nr 3 do pisma Diodea Poland Sp. z o.o. z dnia 27 czerwca 2025 roku

Część zawartych w nich danych pokrywa się z danymi Rzecznika Finansowego i wskazuje na niedotrzymanie terminowi udzielenia odpowiedzi Rzecznikowi, jednakże część z przedstawionych tam danych dotyczy innych pism związanych z daną szkodą, co więcej powyższe dane nie są uzupełnione o numery postępowań interwencyjnych ani o numery nadań pism stąd też nie ma pewności co do tego czy Spółka w ogóle udzieliła odpowiedzi na konkretnie skierowane przez Rzecznika wezwanie w szczególności kierowane jako kolejne wezwanie w sprawie, a jeśli tak to kiedy dokładnie to miało miejsce. Z danych posiadanych przez Rzecznika Finansowego wynika, że część z pism, które wskazuje Strona nie wpłynęły nadal do spraw, w zakresie zaś dalszych wezwań, które kierowano do Strony w związku z udzieleniem niepełnych wyjaśnień, Rzecznik Finansowy nadal nie odnotował wpływu stosownych odpowiedzi. Zaznaczenia wymaga, że przeważająca większość odpowiedzi, które dotychczas wpłynęły do Rzecznika Finansowego skierowano dopiero pod koniec maja, czerwca i na początku lipca br., a więc z ponad półrocznym opóźnieniem, przy czym nie zawierały one wszystkich informacji i wyjaśnień, o które zwracał się Rzecznik Finansowy.

Dowód: Pismo pełnomocniczki Strony z dnia 7 lipca 2025 roku

Pismem z dnia 7 lipca 2025 roku pełnomocniczka Strony przed wydaniem decyzji złożyła wyjaśnienia w sprawie.

Przedstawione stanowisko nie odnosi się jednak do ustalonego naruszenia. Organ zdaje sobie sprawę, że w sprawach, z którymi zwrócili się do niego klienci ryku finansowego mogło dojść do naruszeń, o których pisze Spółka, jednakże w związku z brakiem pełnego materiału (w tym odpowiedzi Spółki zawierającej jej stanowisko) decyzję o nałożeniu bądź nie kar w tym

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

zakresie należy przeanalizować. Przekazane wyjaśnienia nie wnoszą nic w zakresie naruszenia obowiązków art. 31 u.r.r.

Podsumowanie naruszeń ustawy o Rzeczniku Finansowym

Mając na uwadze powyższe należy uznać za bezsprzecznie ustalone, że doszło do naruszenia obowiązku określonego w art. 31 u.r.r. tj. niezwłocznego (nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku RF) poinformowania Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów lub informacji. Należy wskazać, że przepis wyraźnie wskazuje, że wykonanie obowiązku polega na poinformowaniu Organu o określonych faktach, czego jak wskazuje materiał dowodowy sprawy podmiot rynku finansowego nie robił.
Ustalono również, że naruszenie obowiązku ma charakter wręcz rażący a zarazem notoryjny. Wskazuje na to liczba spraw interwencyjnych, w których Spółka nie udzieliła odpowiedzi i powtarzalność takiego zachowania. Działanie Spółki nie znajduje precedensu w dotychczasowej działalności Rzecznika, stopień lekceważenia przez podmiot profesjonalny obowiązków nałożonych przepisami jest zgoła niespotykany. Spółka absolutnie nie sprostała wymogom należytej staranności i swoim zachowaniem naruszyła obowiązki przewidziane w art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, dlatego w przedmiotowej sprawie skorzystał ze swojego uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na podmiot rynku finansowego.

Podstawy prawne i ocena zgromadzonego materiału dowodowego

Rzecznik Finansowy, dokonując analizy materiału dowodowego zgodnie z dyspozycją normy art. 7 w zw. z art. 77 § 1 i art. 81 k.p.a., uznał za wiarygodne wszystkie przedstawione przez Spółkę dowody. Ocenił również, iż zebrany materiał jest wyczerpujący, pozwalający na całościowe ustalenie okoliczności faktycznych w ramach przedmiotowej sprawy.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

Mając na uwadze powyższe okoliczności faktyczne, Rzecznik Finansowy zważył, co następuje.

Materialnoprawną podstawę rozstrzygnięcia przyjętą w rozpatrywanej sprawie stanowią art. 32 ust. 1 i 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 32 ust. 1 Ustawy *na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art. 4, art. 6-10, art. 30 i art. 31, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 1 000 000 zł.*

Formalnoprawną podstawę rozstrzygnięcia niniejszej sprawy w drodze administracyjnej stanowią art. 104 § 1 i 2 oraz art. 107 § 1 i 3 k.p.a. W świetle art. 104 § 1 k.p.a. *organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej.* Natomiast w myśl art. 104 § 2 k.p.a. *decyzje rozstrzygają sprawę co do jej istoty w całości lub w części albo w inny sposób kończą sprawę w danej instancji.*

Organ w toku postępowania podjął w sprawie wszelkie czynności niezbędne do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, wyczerpująco zbierając i rozpatrując cały materiał dowodowy, jak też oceniając na podstawie całokształtu tego materiału, czy dana okoliczność została udowodniona. Materiał dowodowy w przedmiotowym postepowaniu, zgromadzony w 30 sprawach dotyczących tożsamego naruszenia, a zebranych pierwotnie w postępowaniach interwencyjnych prowadzonych w Biurze Rzecznika Finansowego o sygnaturach:

1. **DSP-WKS.5610.60.2025 dot.** DUE-WOP.501.7529.2024.MGS
2. **DSP-WKS.5610.61.2025 dot.** DUE-WOP.501.6108.2024.MGS;
3. **DSP-WKS.5610.62.2025 dot.** DUE-WOP.501.7694.2024;
4. **DSP-WKS.5610.100.2025 dot.** DUE-WOP.501.6239.2024;
5. **DSP-WKS.5610.48.2025 dot.** DUE-WOP.501.8397.2024;
6. **DSP-WKS.5610.47.2025 dot.** DUE-WOP.501.8104.2024;
7. **DSP-WKS.5610.1220.2024 dot.** DUE-WOP.5094.2024.JCH;
8. **DSP-WKS.5610.1178.2024 dot.** DUE-WOP.501.4013.2024.PJ;
9. **DSP-WKS.5610.121.2025 dot.** DUE-WOP.501.9081.2024.PJ;
10. **DSP-WKS.5610.99.2025 dot.** DUE-WOP.501.4914.2024;
11. **DSP-WKS.5610.78.2025 dot.** DUE-WOP.501.6853.2024;
12. **DSP-WKS.5610.77.2025 dot.** DUE-WOP.501.8172.2024;

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

13. **DSP-WKS.5610.74.2025 dot.** DUE-WOP.501.7524.2024;
14. **DSP-WKS.5610.71.2025 dot.** DUE-WOP.501.1594.2024;
15. **DSP-WKS.5610.1286.2024 dot.** DUE-WOP.501.5265.2024.MGS;
16. **DSP-WKS.5610.68.2025 dot.** DUE-WOP.501.6776.2024;
17. **DSP-WKS.5610.184.2025 dot.** DUE-WOP.501.9606.2024.MD;
18. **DSP-WKS.5610.185.2025 dot.** DUE-WOP.501.9567.2024.MD;
19. **DSP-WKS.5610.1221.2024 dot.** DUE-WOP.501.5120.2024.JCh
20. **DSP-WKS.5610.198.2025 dot.** DUE-WOP.501.1594.2024.MGS;
21. **DSP-WKS.5610.101.2025 dot.** DUE-WOP.501.3083.2024.GC;
22. **DSP-WKS.5610.112.2025 dot.** DUE-WOP.501.7376.2024.LS;
23. **DSP-WKS.5610.12.2025 dot.** DUE-WOP.501.7440.2024.GC;
24. **DSP-WKS.5610.183.2025 dot.** DUE-WOP.501.5379.2024.MD;
25. **DSP-WKS.5610.1110.2024 dot.** DUE-WOP.501.3374.2024.MGS;
26. **DSP-WKS.5610.102.2025 dot.** DUE-WOP.501.4229.2024;
27. **DSP-WKS.5610.176.2025 dot.** DUE-WOP.501.9061.2024.MGS;
28. **DSP-WKS.5610.181.2025 dot.** DUE-WOP.501.6599.2024.MD;
29. **DSP-WKS.5610.177.2025 dot.** DUE-WOP.501.8381.2024.NK;
30. **DSP-WKS.5610.1272.2024 dot.** DUE-WOP.501.6479.2024.GC

stanowiący konsekwentnie materiał dowodowy w niniejszym postepowaniu wraz ze stanowiskiem Strony pozwolił na ustalenia faktyczne i prawne. Organ na podstawie oceny całokształtu materiału dowodowego, ustalił, że udowodniona została okoliczność naruszenia przez Spółkę naruszyła art. 31 Ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Naruszenie interesu publicznego

Ustanowienie instytucji rzecznika dla klientów podmiotów rynku finansowego, które nastąpiło na mocy ustawy z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która weszła w życie z dniem 11 października 2015 r. miało na celu wzmocnienie pozycji klientów podmiotów rynku finansowego. Ustawodawca wprowadził rozwiązania nakierowane m. in. niwelowanie asymetrii w sytuacji rynkowej podmiotów rynku finansowego i ich klientów, słusznie uznając, że słabsza strona jaką jest klient powinna otrzymywać wsparcie. Ustawa ta od dnia wejścia w życie była

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

wielokrotnie zmieniana, jednakże cel ten pozostawał główną osią przyjmowanych również przy kolejnych zmianach rozwiązań. Powołanie instytucji rzecznika, instytucji typu ombudsman, nie było zabiegiem przypadkowym – organ ten od początku ukształtowany został jako mający występować obok klienta podmiotu rynku finansowego, wspomagający go w jego działaniach. Jest to zgodne ze słownikowym znaczeniem słowa „rzecznik" to 1. «ten, kto występuje w obronie kogoś lub czegoś, kto popiera jakąś sprawę»; 2. «ten, kto występuje w czyimś imieniu»; 3. «w dawnej Polsce: obrońca sądowy». Jednakże należy zauważyć, że rzecznik zanim podejmie czynności wysłuchać powinien obu stron. Ze względu na asymetryczną pozycję podmiotów rynku finansowego i ich klientów odmiennie ukształtowano ich sytuację prawną – złożenie skargi, zwrócenie się do rzecznika jest uprawnieniem klienta, wyjaśnienie sprawy, udzielenie informacji jest obowiązkiem podmiotu. Należy przy tym wskazać, że Rzecznik Finansowy, podobnie jak inne instytucje tego typu (typu ombundsman), działa w sposób mało sformalizowany (postępowanie interwencyjne prowadzone jest co do zasady zgodnie z przepisami u.r.r.), czego konsekwencją z jednej strony jest łatwy dostęp obywateli i możliwość szybszego bardziej efektywnego działania a z drugiej mniejsze możliwości działania władczego – co nie oznacza równocześnie, że działanie władcze nie jest możliwe. Działanie takie będzie nie tylko możliwe, ale wręcz pożądane w przypadku wykonywania przez organ działań zmierzających do ochrony interesu publicznego – w szczególności działań zmierzających do ukarania za naruszanie porządku prawnego. Rzecznik Finansowy, został wyposażony przez ustawodawcę w narzędzia umożliwiające działania władcze w stosunku do podmiotów rynku finansowego (oraz innych podmiotów) - takie właśnie działanie prowadzone jest w reżimie postępowania administracyjnego. Postępowanie administracyjne w celu nałożenia kary zmierza do przymuszenia podmiotu rynku finansowego do wykonywania nałożonego na niego obowiązku, jak i zdyscyplinowania go na przyszłość Działania władcze Organu w zakresie nakładania kar administracyjnych mają m.in. na celu ochronę interesu publicznego (porządku publicznego). Interes publiczny chroniony przepisami u.r.r. wskazany został w uzasadnieniu projektu ustawy. Ogniskuje się on w celach jakie chciał zrealizować ustawodawca przez wprowadzenie tej regulacji. Prawodawca powołując instytucję rzecznika jako strażnika wypełniania określonych obowiązków zdecydował się jednocześnie

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

na ustalenie dla podmiotów rynku finansowego, jako podmiotów, które są profesjonalistami, określonych obowiązków w zakresie rozpatrywania reklamacji i zabezpieczył ich wykonanie możliwością nałożenia kary. Samo istnienie Rzecznika jak również podejmowane przez niego działania dążą do realizacji określonego interesu publicznego. Interes ten nie może być traktowany w sposób abstrakcyjny, w oderwaniu od stanu faktycznego konkretnej sprawy administracyjnej, gdyż nie jest pojęciem stałym i jednolitym.

Wysokość administracyjnej kary pieniężnej

Zgodnie z art. 32 ust. 2 u.r.r. *przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia.*

Stopień naruszenia

Oceniając stopień naruszenia obowiązku przez Spółkę należy uwzględnić, że obowiązek odpowiedzi na wniosek RF czy też szerzej obowiązek informowania Rzecznika ma kluczowe znaczenie dla wykonywania jego zadań. Wskazać można choćby na uzasadnienie do projektu ustawy zmieniającej u.r.r., w którym wysokość kary, ustalona początkowo na 100 000 zł po zmianie u.r.r. obowiązującej od 1 stycznia 2023 r. może sięgać nawet 1 000 000 zł. Jednym z głównych motywów zmiany wysokości kary miało być m. in. to iż: *„Zmiana wysokości kary będzie stanowić skuteczniejszy środek przeciwdziałania możliwej praktyce obstrukcji podmiotu rynku finansowego wobec czynności Rzecznika Finansowego z uwagi na jej niski poziom. Zwiększenie wysokości kary pieniężnej wzmocni funkcję prewencji ogólnej tego rodzaju sankcji administracyjnoprawnej, jak również będzie bardziej adekwatna do możliwego stopnia zawinienia w niewykonaniu przez podmiot rynku finansowego ustawowych obowiązków wobec Rzecznika. Możliwość zastosowania sankcji za naruszenia przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym pozwala na zdyscyplinowanie podmiotów rynku finansowego do terminowego udzielania odpowiedzi na reklamacje klientów i na wystąpienia Rzecznika podejmowane na ich rzecz.*" (vide: uzasadnienie do ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw).

Istotnym dla określenia stopnia naruszenia obowiązku informowania Rzecznika Finansowego ma ocena w co najmniej dwóch aspektach tj.

- wypełnienia obowiązku informowania choćby w znaczeniu formalnym – tu możemy mówić o przesłaniu odpowiedzi w ogóle oraz
- jakości (pełności) dostarczonych danych w tym czasu w jakim powinien być zrealizowany obowiązek.

Jak wskazywano Spółka nie wypełniała obowiązku informowania w sposób wystarczający nawet w znaczeniu formalnym a w przypadku zrealizowania dostarczone dane były niewystarczające. **Istotnym w przedmiotowym postępowaniu jest fakt, że podmiot uczynił z systemowej obstrukcji udzielania odpowiedzi praktykę swojego postępowania godzącą w interes publiczny chroniony przez Organ**. Jest to kolejny elementem, do którego odnosił się Organ w celu oceny stopnia naruszenia. Obowiązek został naruszony w 30 postępowaniach interwencyjnych prowadzonych w stosunku do Spółki.

W okolicznościach niniejszej sprawy wielokrotne naruszenia Spółki w obrębie konkretnego obowiązku ustawowego tj. art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym doprowadziły do naruszenia interesu publicznego powierzonego Rzecznikowi Finansowemu. Zakres niniejszej sprawy administracyjnej wyznaczony jest wręcz zasięgiem naruszenia granic interesu publicznego chronionego działaniami Organu. Cele Rzecznika Finansowego realizowane są m.in. w ramach art. 17 ust. 1 pkt 1 u.r.r., zgodnie z którym do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji. Rzecznik po zapoznaniu się z wnioskiem o interwencję może podjąć czynności zmierzające do wyjaśnienia sporu podmiotu rynku finansowego z jego klientem (postępowanie interwencyjne). Jednym z podstawowych działań jakie podejmuje Rzecznik Finansowy, po podjęciu czynności w postępowaniu interwencyjnym

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

jest wystąpienie na podstawie art. 31 ustawy do podmiotu rynku finansowego lub innego podmiotu związanego ze sprawą z prośbą o zbadanie sprawy, zajęcie stanowiska i przesłanie dokumentów. Uprawnienie do występowania o przekazanie dokumentów i informacji jest podstawowym narzędziem, dzięki któremu możliwe jest zbadanie, czy wskutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta. Uzyskane przez Rzecznika Finansowego informacje i dostrzeżone nieprawidłowości w obsłudze klientów uprawniają go do występowania do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej (art. 17 ust. 1 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym) czy też informowania właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego (art. 17 ust. 1 pkt 5 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Zakreślony przez prawodawcę zgodny z przepisami stan zakłada, że podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek RF zgodnie z art. 31 ustawy odpowie na niego niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku. W myśl powyższych rozważań należy zaznaczyć, że rozmiar popełnionych przez Spółkę naruszeń zagroził realizacji interesowi publicznego powierzonego Rzecznikowi Finansowemu, polegające na uniemożliwieniu mu realizacji powierzonych mu ustawą działań w tym pełnego zbadania sprawy pod kątem ewentualnych zaniechań ze strony podmiotu rynku finansowego i możliwości podjęcia dalszych czynności. Powyższe doprowadziło w efekcie do ograniczenia zaufania obywateli do organu władzy publicznej, gdyż Rzecznik Finansowy nie mógł podjąć we wszystkich 30 sprawach będących przedmiotem postępowania dalszych czynności czym zakłóciło działanie administracji publicznej. Warto w tym miejscu wskazać, że na kanwie spraw nakładających karę przez Rzecznika Finansowego na podmioty rynku finansowego w związku z uporczywym nierealizowaniem obowiązku wynikającego z art. 31 ustawy wypowiadał się już sąd i zgodnie z wyrokiem WSA w Warszawie z dnia 12.03.2020 r. o sygn. akt VII SA/Wa 2291/19 *naruszenie obowiązku, do którego podmiot jest zobligowany w trakcie prowadzonego postępowania interwencyjnego, jest związane z samym procesem reklamacyjnym, zatem naruszenie to godzi w prawa klientów rynku finansowego do zwrócenia się do RF o interwencję w wyniku negatywnie rozpatrzonej reklamacji. Procedura przewidziana przepisami prawa nie mogła być zatem w całości zrealizowana. Naruszyło to*

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy

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

ustawę w poważnym zakresie, co wskazuje na rozmiar naruszonych przepisów. Naruszenie obowiązku wynikającego z przepisów w postępowaniu interwencyjnym polegać miało na uporczywym nieprzekazywaniu żądanych dokumentów. Niezgromadzenie całości dokumentacji oraz informacji dotyczących rozpatrywanych spraw utrudniło RF realizację nałożonych na niego kompetencji polegających na ochronie klienta rynku finansowego, ale w szerszym zakresie również naruszyło interes publiczny. Była to o tyle istotna przesłanka, że dotyczyła sytuacji wielu klientów (192 spraw), w sprawach, których Spółka w ogóle nie reagowała na kierowane przez Rzecznika wezwania (Podobnie w wyroku WSA w Warszawie z dnia 26.09.24 r. w sprawie o sygn. akt VI SA/Wa 2236/24).

Mając na uwadze powyższe zauważyć trzeba, że pośrednio Organ, przy ocenie naruszenia, uwzględniał skutki, jakie naruszenie to wywołało lub mogło wywołać w odniesieniu do interesów klienta podmiotu rynku finansowego, jak również do całego rynku finansowego (ubezpieczeniowego). Należy przy tym wskazać, że dobrem chronionym przez przepis o charakterze sankcyjnym, jakim jest art. 32 ust.1 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest w zakresie zakreślonym granicami sprawy niniejszej możliwość terminowego zapoznania się z dokumentami i wyjaśnieniami odnoszącymi się do przedmiotu wystąpienia Rzecznika, czyli art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Skutek naruszenia Strony polegał przede wszystkim na niemożności pełnego zbadania sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie dokonanego naruszenia. Wskutek braku nadesłania żądanej dokumentacji w terminie Rzecznik nie mógł sobie wyrobić poglądu w sprawie, a w konsekwencji nie miał możliwości m.in. przekazania wnioskodawcy informacji zwrotnej w sprawie o stwierdzeniu naruszenia lub braku naruszenia jego praw lub obowiązków, zwrócenia się o ponowne rozpatrzenie sprawy, zwrócenia się do właściwego organu o zbadanie sprawy w świetle art. 27 pkt 1)-3) ustawy o Rzeczniku Finansowym. W rezultacie naruszenia klient podmiotu nie otrzymał w możliwie najkrótszym terminie pomocy prawnej ze strony Rzecznika, o którą niewątpliwie składając wniosek o interwencję wnioskował. Naruszenie prawa miało więc konkretne, praktyczne konsekwencje dla trwającego tzw. postępowania interwencyjnego i zakłóciło jego bieg. W ocenie Organu brak jest więc jakichkolwiek racjonalnych powodów do przyjęcia, by naruszenie prawa miało charakter znikomy, co przesądza o braku możliwości zastosowania art.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

189f § 1 pkt 1 k.p.a. W orzecznictwie dominuje pogląd, iż nawet kilkudniowe opóźnienia w przekazaniu odpowiedzi na pismo Organu nie są uznawane za uzasadniające odstąpienia od nałożenia kary pieniężnej (*wyrok WSA w Warszawie z 20.12.2022 r., sygn. I SA/Wa 1860/22*). Nadto należy zważyć, iż nie jest możliwe „usunięcie skutków" naruszenia jakim jest odpowiedź po przewidzianym prawem terminie.
Jednocześnie podkreślić należy, iż w toku postępowania strona nie przedstawiła dowodów potwierdzających wyeliminowanie naruszenia. Oznacza to, że w niniejszej sprawie nie została spełniona przewidziana przez art. 189f § 1 pkt 1 Kodeksu postępowania administracyjnego przesłanka odstąpienia od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej.

Zgodnie z wyrokiem z dnia 5 września 2023 roku Naczelny Sąd Administracyjny w sprawie o sygn. akt II GSK 795/20 *strona skarżąca, ignorując przez długi czas wezwania organu i nie przedstawiając wymaganych dokumentów, dopuściła się stwierdzonego czynu umyślnie, co najmniej z zamiarem ewentualnym, godząc się na powstanie rażących opóźnień w wypełnianiu ustawowych obowiązków, co oczywiście mogło wpłynąć na stopień i zakres ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje Rzecznik Finansowy (por. art. 17 ust. 1 u.R.F.). W tej sytuacji skarżony organ miał nie tylko prawo, lecz również obowiązek odpowiednio surowego sankcjonowania stwierdzonych naruszeń obowiązków w zakresie terminowej realizacji wezwań urzędowych o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów.* Mając na uwadze powyższe wymierzona kara jest współmierna do stopnia, okoliczności naruszenia, ale również do możliwości finansowych podmiotu.

Okoliczności naruszenia

Rozpatrując ujawnione w postępowaniu okoliczności, które towarzyszyły naruszaniu prawa przez Spółkę, Organ wziął pod uwagę czynniki wpływające na przebieg postępowań interwencyjnych, jak i ogólny wpływ na działalność Organu zmierzającą do ochrony interesów

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

klientów podmiotów rynku finansowego. W kontekście prawnym można wskazywać tu na okoliczności łagodzące i obciążające.

Organ rozpatrując niniejszą sprawę nie dopatrzył się zaistnienia okoliczności łagodzących mogących istotnie wpłynąć na wysokość wymierzonej kary. Działanie podmiotu nie wynikało z błędu czy przeoczenia, nie miało charakteru incydentalnego, a w wyniku monitów nie dochodziło do uzupełniania danych czy wyjaśniania nieścisłości. Spółka nie podjęła również, żadnych działań, aby zmienić sposób działania.

Podnoszone przez Stronę, w toku postępowania okoliczności braku odpowiedniej liczby pracowników (uniemożliwienie wykonywania działalności, ze względu na zwolnienia lekarskie) czy dużym obciążeniu bieżącymi zadaniami nie mogą zostać uznane za okoliczności, które w jakikolwiek sposób mogą umniejszać odpowiedzialność podmiotu za naruszenia. Należałoby się raczej zastanowić czy przytaczane przez Stronę okoliczności nie powinny być uznane w związku z profesjonalnym charakterem jego działalności za obciążające dla Strony. Należy bowiem podkreślić, iż Spółka jako profesjonalista prowadząca działalność w formie spółki akcyjnej zna przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w związku z czym powinna organizować działalność w sposób umożliwiający wykonywanie nałożonych przez nią obowiązków ustawowych, jak również prowadzić swoją działalność przy zachowaniu wyższego niż przeciętny standardu staranności czego w okolicznościach niniejszej sprawy nie uczyniła uchybiając obowiązkowi nałożonemu w art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Gdyby nawet uznać, że naruszenie było wynikiem działania nieumyślnego, trudno stwierdzić, że skutki w obrębie dóbr chronionych przez art. 32 u.r.r. nie nastąpiły, skoro Spółka **w ogóle nie udzielała we wszystkich sprawach terminowej odpowiedzi na skierowane wezwania, nie reagowała nawet w sytuacji kierowanych w tej sprawie monitów doprowadzając do faktycznego „zawieszenia" postępowania interwencyjnego.**

Do okoliczności obciążających zaliczyć należy również skalę i uporczywość w popełnianiu naruszenia. Brak reakcji na wnioski (terminowej odpowiedzi) na wezwania skierowane w ramach 30 postępowań interwencyjnych i uniemożliwienie Rzecznikowi Finansowemu realizację powierzonych mu zadań, długotrwałość (intensywność) i

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

powtarzalność naruszeń można zbiorczo ocenić jako przesłanki świadczące o umyślności działania. Zdaniem Rzecznika podmiot w pełni świadomie naruszał przepisy uniemożliwiając działanie Organowi.

Ustalono, że naruszenia obowiązku informowania miały charakter ciągły, powtarzalny i systemowy, co oznacza, że stanowiły element utrwalonej praktyki działania Spółki, a nie jednostkowy błąd czy incydentalne niedopatrzenie.

Okolicznością uzasadniającą wysokość kary jest również fakt, że niniejsze postępowanie administracyjne prowadzone przez Rzecznika Finansowego zostało wszczęte w następstwie wcześniejszych, wielokrotnych działań mających nakłonić Spółkę do wykonywania obowiązków podejmowanych przez Biuro Rzecznika Finansowego. Mimo podejmowanych prób wyjaśnienia i wezwania do usunięcia naruszeń (na etapie interwencji), **Spółka nie zmieniła praktyki swojego działania, co świadczy o jej obojętności co do niewypełniania prawnego obowiązku oraz braku woli współpracy z Rzecznikiem Finansowym**. Taka postawa przemawia za koniecznością sięgnięcia po środek, którego dolegliwość i jednoznaczność w przekazie braku akceptacji dla bezprawnych praktyk.

Możliwości finansowe

Zgodnie z informacjami zawartymi na stronie internetowej https://diodea.eu/pl/ DioDea to grupa firm zajmujących się likwidacją szkód, działająca w 6 państwach członkowskich UE: Rumunii, Grecji, Włoszech, Polsce, Niemczech i Bułgarii. W zakładce https://diodea.eu/pl/o-nas/grupa-biznesowa/ wskazano, że DioDea jest częścią Commercial League Healthcare & Insurance Group – będącej strukturą holdingową działającą w sektorze opieki zdrowotnej i ubezpieczeń majątkowych w Bułgarii i Europie Wschodniej. Inne spółki Grupy są liderami w specjalistycznej opiece kardiologicznej (www.cardiacinstitute.bg), produkcji leków generycznych i licencjonowanych (www.tchaikapharma.com), ubezpieczeniach (www.dallbogg.com).

Podmioty DioDea zostały utworzone w Niemczech (DioDea Germany GmbH) we Włoszech (DioDea Italy S.R.L.), w Rumunii (DioDea Management SRL) w Bułgarii (DioDea Bulgaria EOOD). Weryfikacja rejestrów spółek ww. państwach pokazuje, że spółki DioDea zostały w

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/RzecznikFinansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

nich zarejestrowane, jako spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (ich odpowiedniki), których prezesem jest T. Boghosian (executive director w Commercial League) a jedynym udziałowcem Commercial League. Spółki Diodea są przedstawicielami ubezpieczyciela (DallBogg) w każdym z krajów, w którym prowadzi on działalność.
Zaznaczenia wymaga fakt, że DallBogg: Life and Health JSC jest rozwijającą się firmą ubezpieczeniową w Bułgarii, częścią grupy Commercial League – Global Pharmacy Center JSC, Tchaikapharma High Quality Medicines JSC, Bulgarian Cardiological Institute JSC i Pension Insurance Company DallBogg: Life and Health JSC – jednej z największych struktur korporacyjnych w Bułgarii. Od 2020 roku firma jest liderem w Bułgarii w zakresie ubezpieczeń gwarancyjnych i znajduje się w pierwszej trójce firm o najwyższych przychodach ze składek z tytułu ubezpieczeń komunikacyjnych OC. Commercial League, że jest jedną z największych i najbardziej szanowanych grup w dziedzinie opieki zdrowotnej, w tym firm farmaceutycznych na Bałkanach i w Europie Wschodniej istniejącej od przeszło 33 lat, stale rozszerza zakres terytorialny swoich produktów ubezpieczeniowych na 17 rynkach UE osiągając bezkonkurencyjne zwroty z wielu znaczących inwestycji. Na rynkach europejskich realizuje długofalowe projekty na szeroką skalę za pośrednictwem spółek, które kontroluje. Jednym z nich jest DallBogg: UPF "Life and Health", który wg danych CL osiągnął rentowność w wysokości 10,08%.

W Polsce zarejestrowana została DioDea Poland sp. z o.o. Zgodnie z KRS przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność agentów i brokerów ubezpieczeniowych, działalność związana z oceną ryzyka i szacowaniem poniesionych strat, pozostała działalność wspomagająca ubezpieczenia i fundusze emerytalne, usługi finansowe (z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych). W polskim KRS nie wskazano, aby DioDea Poland sp. z.o.o. należała do grupy kapitałowej, jednakże należy zauważyć, że Spółka przedstawiając dokumenty finansowe w toku niniejszego postępowania przesłała sprawozdanie finansowe DallBogg, jako świadczące o możliwościach finansowych.
Biorąc pod uwagę powyższe oprócz aspektów finansowych, istnieją również powiązania organizacyjne, które należy brać pod uwagę określając możliwości finansowe DioDea Poland

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

sp. z o.o. Przynależność do holdingu może bowiem znacząco poprawiać możliwości finansowe podmiotu (np. ułatwiając dostęp do kapitału czy to w formie zwiększenia wiarygodności kredytowej czy korzystania z wewnętrznego systemu finansowania w ramach holdingu bądź poprzez wzmocnienie potencjału finansowego poprzez optymalizację podatkową czy dywersyfikację ryzyka).

W zakresie możliwości finansowych Strony, Rzecznik na podstawie ogólnodostępnych danych a także przedłożonych przez Spółkę informacji finansowych tj. Sprawozdania finansowego Diodea Poland Sp. z o.o. za rok 2023 wg stanu na dzień 31 grudnia 2023 r., dalej zwanym *raportem rocznym za 2023 r.* ustalił, że (*wartości podane w PLN*):

- kapitał własny Spółki wg raportu rocznego za 2023 r. wyniósł 71 271,13;

- strata netto wg raportu rocznego za 2023 r.: -7 458,37;

- przychody netto ze sprzedaży za 2023 r. wyniosły 546 602,00,

Na podstawie sprawozdania z działalności Spółki za rok 2024 roku wg stanu na dzień 31grudnia 2024 roku przychody ze sprzedaży towarów i usług 2 028 935,77 PLN, a przychody z działalności operacyjnej 13 332,72 PLN. Spółka w roku objętym sprawozdaniem osiągnęła stratę w kwocie 128 709,13. PLN.

Należy zauważyć, że Spółka odnotowała 4x wzrost przychodów netto, na co wpływ miał wzrost liczby obsługiwanych umów ubezpieczenia.

Jednocześnie w przewidywaniach dotyczących sytuacji finansowej i dochodowej na rok 2025 r. zawartych w sprawozdaniu finansowym za 2024 rok Diodea Poland sp. z o. o nie zakłada aby w dającej się przewidzieć przyszłości pojawiły się okoliczności które mogłyby zagrozić kontynuacji działalności.

Należy stwierdzić, że kara pieniężna w wysokości 200 000 zł nie jest karą wygórowaną mogącą godzić w finansowe podstawy działalności Spółki (zaważyć na jej działalności bądź spowodować inne trudności w działalności).

W ocenie Rzecznika Finansowego brak jest powodów do przyjęcia, by naruszenie prawa miało charakter znikomy, co przesądza o braku możliwości zastosowania art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

Nie zaistniały również przesłanki umorzenia postępowania.

Nie nastąpiło również przedawnienie karalności.

Podsumowanie

Nakładając karę pieniężną w wysokości 200 000 zł, Rzecznik Finansowy kierował się przesłankami wynikającymi z art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, uwzględniając w szczególności: charakter i wagę naruszeń, ich powtarzalność oraz długotrwałość, biorąc pod uwagę stopień winy Spółki, a także wpływ naruszeń na interes konsumentów, poszkodowanych oraz na interes publiczny. Rzecznik Finansowy korzystając ze swojego uprawnienia jakim jest nałożenie administracyjnej kary pieniężnej, która w okolicznościach niniejszej sprawy musiała spełniać swe cele represyjne i prewencyjne, stąd jej wymiar nie mógł być niższy aniżeli przewidziana przedmiotowym rozstrzygnięciem.

Biorąc pod uwagę powyższe należy uznać, że nałożenie kary pieniężnej w wysokości określonej w decyzji jest zasadne i zgodne z wytycznymi zawartymi w art. 32 ust. 2 u.r.r. W ocenie Rzecznika Finansowego kara we wskazanej wysokości zapewnieni skuteczność zastosowanego środka administracyjnego.

Z upoważnienia Rzecznika Finansowego

Zastępca Rzecznika Finansowego

dr hab. Marcin Kawiński, prof. SGH

.....

Załącznik

Kopia upoważnienia.

Otrzymują:

1. r.pr. Zuzanna Maria Chojnacka-Gołaszewska reprezentująca Diodea Poland sp. z o.o.;
2. a/a.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

Pouczenie

1. Karę pieniężną należy przekazać na rachunek bankowy Rzecznika Finansowego o numerze: 84 1130 1017 0020 0706 6123 4727, w terminie 14 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji. W tytule przelewu należy wskazać sygnaturę postępowania administracyjnego, w którym wydano decyzję administracyjną.
2. Jeżeli kara nie zostanie uiszczona w terminie, zostanie wszczęte postępowanie egzekucyjne na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 132).
3. Strona niezadowolona z niniejszej decyzji administracyjnej zgodnie z art. 127 § 3 k.p.a. oraz art. 129 § 2 k.p.a. w związku z art. 32 ust. 5 ustawy o Rzeczniku Finansowym może w terminie 14 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
4. Na podstawie art. 127a § 1 i § 2 k.p.a. w związku z art. 127 § 3 *in fine* k.p.a. w trakcie biegu terminu do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, Strona może zrzec się prawa do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy wobec Rzecznika Finansowego, który wydał niniejszą decyzję. Z dniem doręczenia Rzecznikowi Finansowemu oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, decyzja staje się ostateczna i prawomocna, a zgodnie z art. 130 § 4 k.p.a. podlegać będzie wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy. Zgodnie z art. 16 § 1 k.p.a. decyzją ostateczną jest decyzja, od której nie służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, a jej uchylenie lub zmiana, stwierdzenie nieważności oraz wznowienie postępowania może nastąpić tylko w przypadkach przewidzianych w k.p.a. lub ustawach szczególnych. Z kolei zgodnie z art. 16 § 3 k.p.a. decyzją prawomocną jest decyzja ostateczna, której nie można zaskarżyć do sądu administracyjnego.
5. Na podstawie art. 52 § 3, art. 53 § 1 oraz art. 54 § 1 w związku z art. 3 § 2 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. - Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2024 r. poz. 935) Strona może wnieść skargę na niniejszą decyzję administracyjną do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, za

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa
@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
facebook.com/Rzecznik Finansowy
Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

pośrednictwem Rzecznika Finansowego, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji Stronie, bez skorzystania z prawa do zwrócenia się z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.

6. Od skargi na niniejszą decyzję administracyjną na podstawie § 1 pkt 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 16 grudnia 2003 r. w sprawie wysokości oraz szczegółowych zasad pobierania wpisu w postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2021 r., poz. 535) jest pobierany wpis stosunkowy w wysokości 3% wartości przedmiotu zaskarżenia, nie mniej jednak niż 400 zł.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

Rzecznik Finansowy
dr Michał Ziemiak

Rzecznik Finansowy

Warszawa, dnia 31 lipca 2025 r.

UPOWAŻNIENIE
Nr/...88.../2025

Na podstawie art. 268a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.) upoważniam:

Pana **Marcina Kawińskiego**
(posiadającego numer **PESEL**:

Zastępcę Rzecznika Finansowego, zatrudnionego w Biurze Rzecznika Finansowego, do załatwiania spraw w imieniu Rzecznika Finansowego podczas i w związku z pełnieniem obowiązków służbowych w zakresie:

1. wydawania decyzji administracyjnych, o których mowa w art. 32 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 2024 r. poz. 1109);
2. ponownego rozpatrzenia sprawy skierowanej do Rzecznika, na podstawie art. 32 ust. 5 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 2024 r. poz. 1109);
3. wydawania postanowień i zaświadczeń w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych;
4. poświadczania za zgodność z oryginałem odpisów dokumentów przedstawionych przez stronę na potrzeby prowadzonych postępowań.

Dodatkowo upoważnienie uprawnia Pana **Marcina Kawińskiego** do podejmowania wszelkich innych czynności faktycznych i prawnych związanych z wykonywaniem czynności wskazanych w pkt. 1-4 powyżej.

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM
Warszawa,
dnia, 2025 -07- 31

Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
RADCA PRAWNY
Aleksander Daszewski
WA-4786

Upoważnienia udziela się na czas zatrudnienia w Biurze Rzecznika Finansowego.

Upoważnienie może być odwołane w każdym czasie.

W razie odwołania upoważnienia lub jego wygaśnięcia pracownik zobowiązany jest do zwrotu upoważnienia.

dr Michał Ziemiak
Rzecznik Finansowy

ZASTĘPCA RZECZNIKA FINANSOWEGO
Marcin KAWIŃSKI

Otrzymują:

1. Pracownik
2. a/a

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

ZA ZGODNOŚĆ
Z ORYGINAŁEM
Warszawa,
dnia, 2025 -07- 31

RADCA PRAWNY
Aleksander Daszewski
WA-4786