



# KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący  
Andrzej Jakubiak

Warszawa, dnia 08 października 2015 r.

DOK/WPR/035/11/1/2015/PM

## PODMIOTY RYNKU FINANSOWEGO<sup>1</sup>

*Stanisław Paś Aue*

Komisja Nadzoru Finansowego zwraca uwagę, iż w dniu 10 września 2015 r. w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej (poz. 1348) ogłoszona została ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej „Ustawa”). Przepisy Ustawy wchodzi w życie w dniu 11 października 2015 r., za wyjątkiem art. 62, który wszedł w życie z dniem 11 września 2015 r. oraz rozdziału 4, który wejdzie w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. Ustawa ta określa zasady rozpatrywania reklamacji przez wymienione w art. 2 podmioty rynku finansowego oraz zasady działania Rzecznika Finansowego.

Ustawa nakłada na podmioty rynku finansowego obowiązek informowania klientów w chwili zawierania umowy o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji przez klienta podmiot rynku finansowego zobowiązany jest do jej rozpatrzenia bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od chwili jej otrzymania, a w uzasadnionych przypadkach w terminie 60 dni.

Zgodnie z przedmiotową regulacją odpowiedź na reklamację klienta powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu wraz z podaniem imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego. Od obowiązku sporządzenia uzasadnienia faktycznego i prawnego można odstąpić w przypadku rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta. W takiej sytuacji konieczne jest określenie terminu, w którym roszczenie zostanie zrealizowane. Natomiast w

<sup>1</sup> Objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego z wyłączeniem towarzystw funduszy inwestycyjnych i funduszy inwestycyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych, do których wystosowano odrębne pismo z dnia 8 października 2015 r., sygn. DFI/III/4037/94/1/15/AZ.

przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta, treść odpowiedzi powinna zostać uzupełniona o informację o możliwości m.in. ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Jednocześnie w art. 8 przedmiotowej ustawy wprowadzono rozwiązanie, zgodnie z którym nierozpatrzenie reklamacji w terminie 30 albo 60 dni powoduje, iż reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Użyte sformułowanie dotyczące „rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta” jest dosyć ogólne i nie zawiera wytycznych co do sposobu jego interpretowania. Niemniej jednak regulacja ta statuuje swoiste domniemanie, zgodnie z którym niedochowanie zakreślonych przez Ustawę terminów skutkuje zgodą podmiotu rynku finansowego na rozpatrzenie reklamacji w sposób uwzględniający żądanie klienta. Należy wskazać, iż rozwiązanie to ma istotny wpływ na prowadzenie działalności przez podmioty rynku finansowego. W szczególności może ono generować znaczące obciążenia finansowe dla podmiotów rynku finansowego, a w konsekwencji ryzyko systemowe dla rynku finansowego

Mając powyższe na uwadze, w związku z istniejącym ryzykiem związanym z nierozpatrzeniem reklamacji w terminie, niezbędne jest dostosowanie działalności wszystkich podmiotów rynku finansowego, w tym również w zakresie działalności prowadzonej przy udziale podmiotów trzecich, celem zapewnienia, iż proces rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów będzie dostosowany do wymogów określonych w Ustawie. Niezależnie od stosowania odpowiednich przepisów szczególnych, proces rozpatrywania reklamacji winien być odpowiednio sformalizowany i określony w procedurach dotyczących rozpatrywania skarg i reklamacji obowiązujących w podmiotach rynku finansowego, a także uwzględniać konieczność zapewnienia odpowiednich zasobów, celem zapewnienia efektywności tego procesu. W szczególności proces ten powinien zapewniać, iż składane przez klientów reklamacje będą rozpatrywane w sposób określony w Ustawie, z zachowaniem odpowiednich terminów, aby nie narażać podmiotów rynku finansowego na ryzyko strat finansowych i ryzyko reputacyjne, wynikające z braku odniesienia się w terminie lub niewłaściwego rozpatrzenia reklamacji składanych przez klientów. W odpowiednich przypadkach omawiana kwestia powinna być także uwzględniona w obowiązujących regulacjach wewnętrznych z obszaru ryzyka, w tym w szczególności ryzyka operacyjnego podmiotów.

Dodatkowo przypomnienia wymaga, iż wytyczne dotyczące organizacji procesu rozpatrywania skarg, analizy sygnałów skargowych oraz identyfikacji potencjalnych czynników ryzyka prawnego i reputacyjnego dla podmiotów rynku finansowego objętych nadzorem KNF określone zostały w *Zasadach dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe* przyjętych uchwałą KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 r (Dz. Urz. KNF z dnia 18 czerwca 2015 poz. 32), która wchodzi w życie z dniem 19 grudnia br. Zwrócić należy uwagę, iż *Zasady* zawierają również wytyczne odnośnie samego trybu rozpatrywania skarg i obowiązków informacyjnych instytucji finansowych wobec klientów, przy czym

definicja klienta zawarta w *Zasadach* obejmuje swym zakresem znacznie szerszy katalog podmiotów niż osoby fizyczne, o których stanowi Ustawa. Organ nadzoru oczekuje zatem, że *Zasady* te będą stosowane w takim zakresie, w jakim nie zostało to uregulowane w Ustawie.

7  
Przewodniczący  
PRZEWODNICZĄCY  
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO  
A. Jakubiak

*Andrzej Jakubiak*