



Legal Alert

Warszawa | wrzesień 2015

Departament Bankowości, Finansów i Restrukturyzacji

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym



Dnia 10 września 2015 r. ogłoszono ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym („**Ustawa**”). Ustawa **wejdzie w życie w dniu 11 października 2015 r.**, z wyjątkiem przepisu przejściowego dotyczącego funkcji Pełnomocnika Prezesa Rady Ministrów do spraw przekształcenia Biura Rzecznika Ubezpieczonych w Biuro Rzecznika Finansowego, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia oraz rozdziału poświęconego uregulowaniu pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, który wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.



Szymon Gałkowski
Partner
Szef Departamentu
Bankowości, Finansów
i Restrukturyzacji
s.galkowski@kochanski.pl

Podstawowym **celem Ustawy jest zwiększenie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego** poprzez regulację trybu i terminów rozpatrywania przez te podmioty reklamacji składanych przez klientów, a także poprzez powołanie, w miejsce dotychczasowej instytucji Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Finansowego.



Agata Jurga
Prawnik
Departament Bankowości,
Finansów i Restrukturyzacji
a.jurga@kochanski.pl

Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego

Ustawę stosuje się do podmiotów rynku finansowego, to jest między innymi do banków, towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy emerytalnych, spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, krajowych zakładów ubezpieczeń, instytucji pożyczkowych czy instytucji finansowych, w tym także firm leasingowych. **Klientem w rozumieniu Ustawy są natomiast osoby fizyczne.**

Zgodnie z Ustawą **reklamacja będzie mogła być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów**. Reklamacja może być przy tym złożona:

- (i) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
- (ii) (ii) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce; oraz
- (iii) (iii) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do zamieszczenia w umowie zawieranej z klientem szczegółowych informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji, tj. informacji co do miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu jej rozpatrzenia oraz sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

Po złożeniu przez klienta reklamacji podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do jej rozpatrzenia

i udzielenia klientowi odpowiedzi. **Odpowiedzi na temat zgłoszonej reklamacji należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni** od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiedź ta będzie mogła być udzielona w dłuższym terminie – do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. **Sankcją za niedotrzymanie określonych w Ustawie terminów będzie uznanie reklamacji za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.**

Kochański Zięba i Partnerzy
Metropolitan, Pl. Piłsudskiego 1
00-078 Warszawa, Polska
Tel.: +48 22 326 9600
Fax: +48 22 326 9601
www.kochanski.pl

Rzecznik Finansowy

Do zadań Rzecznika Finansowego należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, w tym w szczególności rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji czy też rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta we właściwym terminie.

Przy Rzeczniku Finansowym prowadzone będą także pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Koszty działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura będą ponosić podmioty rynku finansowego w wysokości szczegółowo wskazanej w Ustawie. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określa, w drodze rozporządzenia, terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności, uwzględniając zapewnienie skuteczności działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura.

Podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, **zobowiązany jest do przekazania Rzecznikowi Finansowemu sprawozdania** dotyczącego rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.

Rzecznikowi Finansowemu przysługuje także prawo do nakładania administracyjnych sankcji pieniężnych do kwoty 100.000 zł.

Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego

Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w trybie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. **Udział podmiotu rynku finansowego w tym postępowaniu jest obowiązkowy.**

Z przebiegu postępowania **sporządza się protokół**, w którym należy zawrzeć informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu, propozycje zakończenia sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu. **Protokół stanowi dokument urzędowy w rozumieniu Kodeksu postępowania cywilnego.** Szczegółowy tryb postępowania w sprawach rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego określi, w drodze rozporządzenia, minister właściwy do spraw instytucji finansowych.

Jeśli jakiegokolwiek kwestie związane z powyższym zagadnieniem budzą Państwa wątpliwości lub wymagają bliższych wyjaśnień, prawnicy Kancelarii Kochański Zięba i Partnerzy pozostają do Państwa dyspozycji.