

USTAWA

z dnia

2015 r.

o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Art. 1. Ustawa określa zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składane przez konsumentów lub przedsiębiorców, będących klientami tych podmiotów oraz zasady działania Rzecznika Finansowego.

Art. 2. Użyte w ustawie określenia oznaczają:

- 1) konsument - konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 sierpnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.);
- 2) reklamacja - każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, będącego konsumentem lub przedsiębiorcą, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez ten podmiot lub jego działalności;
- 3) podmiot rynku finansowego - oznacza instytucję płatniczą, biuro usług płatniczych, instytucję pieniądza elektronicznego, oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy, z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873 i 1916), bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej, instytucję finansową w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 128), товариство фондусу інвестычных, фондус інвестычны w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 157, z późn. zm.), spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową w rozumieniu ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1450, z późn. zm.), firmę inwestycyjną w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 94, z późn. zm.), krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 950, z późn. zm.), fundusz emerytalny, товариство емерыталне w rozumieniu ustawy z dnia 28

sierpnia 1997 r. o organizacji funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 989, z późn. zm.);

- 4) przedsiębiorca - przedsiębiorcę w rozumieniu art. 43¹ ustawy z dnia 23 sierpnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
- 5) trwałe nośnik informacji - trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Rozdział 1. Zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego

Art. 3. 1. Podmiot rynku finansowego dostarcza klientowi w chwili zawierania umowy, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

- a) tryb i sposób składania reklamacji, w tym dopuszczalną formę oraz miejsce złożenia reklamacji,
- c) termin rozpatrzenia reklamacji,
- d) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

2. Informacje, o których mowa w ust 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

Art. 4. 1. Po złożeniu przez klienta reklamacji zgodnie z wymogami dotyczącymi trybu jej składania określonymi w art. 3 ust. 1 pkt a i b, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

Art. 5. Odpowiedzi, o której mowa w art. 4, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji.

Art. 6. W przypadku uzasadnionych przeszkód niezależnych od podmiotu rynku finansowego, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w art. 5, podmiot ten:

- a) wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
- b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- c) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Art. 7. W przypadku niedochowania terminu określonego w art. 5, a w określonych przypadkach w art. 6, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą wnoszącego (klienta).

Art. 8. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w art. 4, powinna zawierać w szczególności:

a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zastrzeżeń,

b) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w odniesieniu do skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (o ile była zawarta),

c) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

Art. 9. W przypadku nieuwzględnienia ewentualnych roszczeń klienta treść odpowiedzi, o której mowa w art. 4, powinna również zawierać pouczenie o:

a) możliwości i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy,

b) możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku gdy podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość,

c) możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,

d) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Rozdział 2. Rzecznik Finansowy

Art. 10. 1. Rzecznika Finansowego, zwanego dalej „Rzecznikiem”, powołuje Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych - na czteroletnią kadencję.

2. Rzecznikiem może być wyłącznie osoba:

1) wyróżniająca się wiedzą i doświadczeniem w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie;

- 2) posiadająca wyższe wykształcenie;
- 3) korzystająca w pełni z praw publicznych;
- 4) posiadająca obywatelstwo polskie.

3. Kadencja Rzecznika rozpoczyna się w dniu jego powołania.

4. Ta sama osoba nie może być Rzecznikiem dłużej niż przez dwie kolejne kadencje.

5. Prezes Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, może odwołać Rzecznika przed upływem kadencji.

6. Odwołanie Rzecznika przed upływem kadencji może nastąpić wyłącznie z następujących przyczyn:

- 1) złożenia rezygnacji;
- 2) niewypełniania obowiązków na skutek długotrwałej choroby trwającej ponad 6 miesięcy, stwierdzonej orzeczeniem lekarskim;
- 3) rażącego naruszenia interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 4) rażącego naruszenia Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej lub ustaw;
- 5) skazania prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo.

7. Kadencja Rzecznika wygasa w przypadku jego śmierci.

Art. 11. 1. Rzecznik Finansowy posiada osobowość prawną.

2. Siedzibą Rzecznika Finansowego jest Warszawa.

Art. 12. W celu realizacji ustawowych zadań Rzecznik Finansowy współpracuje w szczególności z krajowymi i zagranicznymi organizacjami konsumenckimi oraz z Rzecznikiem Praw Obywatelskich.

Art. 13. Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie skarg i wniosków w indywidualnych sprawach kierowanych do Rzecznika, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w Rozdziale 1;
- 2) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- 3) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej bądź o wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego w razie zaistnienia takiej potrzeby;

- 4) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego;
- 5) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego,
- 6) przeprowadzanie postępowania mediacyjnego między klientem a podmiotem rynku finansowego.

Art. 14. 1. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika.

2. Prezes Rady Ministrów, po zasięgnięciu opinii Rzecznika, nadaje, w drodze zarządzenia, statut, który określa organizację Biura Rzecznika.

Art. 15.1. Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą następujące podmioty rynku finansowego:

1) krajowe zakłady ubezpieczeń oraz zagraniczne zakłady ubezpieczeń do wysokości 0,03% zbioru składek brutto;

2) powszechne towarzystwa emerytalne do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego zarządzanego przez dane powszechne towarzystwo emerytalne i stawki nieprzekraczającej 0,0015%; średnią roczną wartość aktywów otwartego funduszu emerytalnego wylicza się na podstawie wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego ustalonej na ostatni dzień roboczy każdego miesiąca danego roku kalendarzowego;

3) biura usług płatniczych i instytucje płatnicze do wysokości stanowiącej iloczyn całkowitej kwoty transakcji płatniczych wykonanych przez biuro usług płatniczych lub krajową instytucję płatniczą, w tym także przez jej agentów, i stawki nieprzekraczającej 0,01%;

4) banki do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych banków i stawki nieprzekraczającej 0,0006%;

5) spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych i stawki nieprzekraczającej 0,06%;

6) towarzystwa funduszy inwestycyjnych do wysokości średniej rocznej sumy aktywów funduszy inwestycyjnych, aktywów zbiorczych portfeli papierów wartościowych oraz portfeli, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych zarządzanych przez dane towarzystwo w wysokości nie wyższej niż iloczyn średniej rocznej

sumy wartości aktywów zarządzanych przez dane towarzystwo oraz stawki nieprzekraczającej 0,002%,

7) firmy inwestycyjne zawierające transakcje, o których mowa w art. 74 ust. 1 o obrocie instrumentami finansowymi, a także umowy sprzedaży na własny rachunek z klientem dającym zlecenie, w przypadku gdy przedmiotem zlecenia jest nabycie lub zbycie instrumentów finansowych niebędących papierami wartościowymi dopuszczonymi do obrotu zorganizowanego w postaci opłaty w łącznej wysokości nie większej niż 0,06% wartości umów przenoszących prawa;

8) domy maklerskie do wysokości średniej wartości przychodów ogółem w okresie trzech lat poprzedzających rok, za który należna jest opłata, w wysokości nie większej niż 0,3% tej średniej.

1a. W przypadku kosztów, o których mowa w ust. 1, ponoszonych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń, ich wysokość jest wyliczana od zbioru składek brutto z tytułu umów ubezpieczenia zawartych w związku z wykonywaniem działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Należności, o których mowa w ust. 1, podlegają egzekucji w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

3. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych określa, w drodze rozporządzenia, terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania wpłat, o których mowa w ust. 1, uwzględniając zapewnienie skuteczności działalności Rzecznika i jego Biura.

4. W przypadku niedotrzymania terminu uiszczania wpłat, ustalonego na podstawie ust. 3, pobiera się odsetki za zwłokę w wysokości odsetek ustawowych. Odsetek nie pobiera się, jeżeli ich wysokość nie przekracza trzykrotności wartości opłaty pobieranej przez operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529) za traktowanie przesyłki listowej jako przesyłki poleconej

Art. 16. Podstawą gospodarki finansowej Biura jest roczny plan finansowy, którego projekt sporządza Rzecznik i przekazuje ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych, w trybie określonym w przepisach dotyczących prac nad projektem ustawy budżetowej.

Art. 17. Do pracowników Biura Rzecznika stosuje się odpowiednio przepisy o służbie cywilnej.

Art. 18. 1. Rzecznik nie może:

- 1) zajmować innego stanowiska, z wyjątkiem stanowiska naukowo-dydaktycznego lub naukowego w szkole wyższej, w Polskiej Akademii Nauk, w instytucie badawczym lub innej jednostce naukowej, ani wykonywać innych zajęć zawodowych;
- 2) należeć do partii politycznej;
- 3) być akcjonariuszem, członkiem władz oraz wykonywać obowiązków członka zarządu lub rady nadzorczej podmiotów rynku finansowego oraz wykonywać czynności związanych z działalnością w zakresie świadczenia usług przez te podmioty;
- 4) wykonywać wszelkich innych czynności, które pozostawałyby w sprzeczności z jego obowiązkami albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronnictwo lub interesowność;
- 5) prowadzić działalności publicznej niedającej się pogodzić z obowiązkami i godnością jego urzędu.

2. Pracownicy Biura Rzecznika nie mogą:

- 1) być akcjonariuszami (udziałowcami), członkami władz, wykonywać obowiązków członka zarządu lub rady nadzorczej podmiotów rynku finansowego oraz wykonywać czynności związanych z działalnością w zakresie świadczenia usług przez te podmioty, a także podejmować zatrudnienia w podmiocie rynku finansowego na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło albo na podstawie innej umowy o podobnym charakterze;
- 2) wykonywać wszelkich innych czynności, które pozostawałyby w sprzeczności z ich obowiązkami albo mogłyby wywołać podejrzenie o stronnictwo lub interesowność.

Art. 19. 1. Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek:

- 1) klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w rozdziale 1;
- 2) właściwych organów nadzoru, kontroli lub innych organów władzy publicznej.

2. Rzecznik, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem, może:

- 1) podjąć czynność;
- 2) wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- 3) przekazać sprawę według właściwości;
- 4) skierować sprawę do postępowania mediacyjnego, zgodnie z art. 23;
- 5) nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

3. Rzecznik, podejmując czynność, bada, czy wskutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

4. Rzecznik lub upoważniony przez niego pracownik Biura Rzecznika może:

- 1) występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnianie akt oraz dokumentów, w szczególności:
 - a) w sprawach indywidualnych, z zastrzeżeniem ust. 5,
 - b) w sprawach postanowień ogólnych warunków umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,
 - c) dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,
 - d) na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego;
- 2) zwracać się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulować o ewentualną zmianę przepisów regulujących ich funkcjonowanie;
- 3) przeprowadzać lub zlecać badania na temat sytuacji na rynku finansowym, w szczególności pod kątem ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

4a. Rzecznik może wytaczać powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwej praktyki rynkowej dotyczącej działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze.

5. Wystąpienie o udzielenie informacji lub wyjaśnień w sprawach indywidualnych może nastąpić wyłącznie za zgodą klienta, którego sprawa dotyczy.

6. Po zbadaniu sprawy Rzecznik może:

- 1) wyjaśnić wnioskodawcy, że nie stwierdził naruszenia jego praw ani interesów;
- 2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
- 3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwych organów, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury bądź organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.

7. Do Rzecznika Finansowego stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.).

Art. 20. Podmiot rynku finansowego przekazuje Rzecznikowi, na jego żądanie, wzory umów o świadczenie usług będących przedmiotem działalności tego podmiotu, teksty ogólnych warunków umów oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu umów o świadczenie usług przez ten podmiot, w terminie 14 dni od dnia otrzymania stosownego wniosku.

Art. 21. 1. Podmiot, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działania, jest obowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku.

2. Przepis ust. 1 nie wyłącza uprawnień organów i instytucji wynikających z odrębnych przepisów.

Art. 22. Rzecznik składa corocznie, w terminie 60 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Sprawozdanie jest jawne.

Rozdział 3. Postępowanie mediacyjne

Art. 23. 1. Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (postępowanie mediacyjne).

2. Rzecznik Finansowy prowadzi postępowanie mediacyjne na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu tego klienta.

3. Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu mediacyjnym jest obowiązkowy.

4. W przypadku wniosku klienta uiszcza on opłatę w wysokości 50 zł na rachunek Rzecznika Finansowego.

5. W toku postępowania mediacyjnego Rzecznik Finansowy zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycje zakończenia sporu.

6. Rzecznik Finansowy odstępuje od postępowania mediacyjnego w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na proponowane zakończenie sprawy.

7. Z przebiegu postępowania sporządza się protokół, w którym oznacza się miejsce i czas przeprowadzenia postępowania, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu, propozycje zakończenia sporu, a także informację o sposobie zakończenia sporu. Odpis protokołu doręcza się stronom.

8. Rzecznik Finansowy publicznie ujawniania dane statystyczne dotyczące prowadzonych postępowań mediacyjnych.

Rozdział 4. Przepisy zmieniające i przejściowe

Art. 22. W ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 290) wprowadza się następujące zmiany:

1) tytuł ustawy otrzymuje brzmienie:

„Ustawa o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym”

2) art. 1 otrzymuje brzmienie:

„Art. 1. Ustawa określa organizację nadzoru ubezpieczeniowego i emerytalnego.”,

3) uchyla się art. 5, 6 oraz rozdział 3 „Rzecznik Ubezpieczonych”.

Art. 23. W ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 128) w art.105 ust. 1 pkt 2 po lit. v wprowadza się lit. w w brzmieniu:

„w) Rzecznika Finansowego, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia *[należy wstawić datę]* 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym *[należy wstawić Dz.U.]*, w zakresie niezbędnym do realizacji przez ten podmiot ustawowych zadań określonych w ustawie.”.

Art. 24. W ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 950, z późn. zm.) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 19 ust. 2:

a) uchyla się pkt 14;

b) po pkt 25 dodaje się pkt 26 w brzmieniu:

„26) Rzecznika Finansowego, w zakresie wykonywania ustawowych zadań, w związku z podjętą interwencją.”;

2) art. 25 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Sądy, prokuratura, Policja oraz inne organy i instytucje, na wniosek Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych lub Rzecznika Finansowego, w zakresie zadań przez nie wykonywanych i w celu ich wykonania, udzielają informacji w zakresie stanu sprawy oraz udostępniają zebrane materiały.”.

Art. 25. W ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 94, z późn. zm.) w art. 149 dodaje się pkt 11 w brzmieniu:

„11) Rzecznika Finansowego o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia [należy wstawić datę] 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym [należy wstawić Dz.U], w zakresie niezbędnym do realizacji przez ten podmiot ustawowych zadań określonych w ustawie.”.

Art. 26. Ustawa wchodzi w życie w ciągu 14 dni od dnia ogłoszenia.

UZASADNIENIE

Celem projektu jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez jednoznaczne przesądzenie ustawowe trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych. Projekt przewiduje ponadto powołanie instytucji Rzecznika Finansowego, którego celem będzie działanie na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

W obecnym stanie prawnym w szeregu ustaw sektorowych, tworzących szkielet prawny rynku finansowego, brakuje unormowań sankcjonujących procedury reklamacyjne i narzucających na podmioty rynku finansowego obowiązek kontaktu z klientem wnoszącym reklamację. W efekcie braku takich unormowań, przedstawionych *expressis verbis* w przepisach i obejmujących rynek finansowy, wytworzył się stan zupełnej dowolności w kwestii terminów i zasad ustosunkowywania się do skarg/wniosków klientów w procedurze reklamacyjnej.

W ocenie projektodawców problem ma bardzo istotne znaczenie o charakterze praktycznym – poziom i jakość unormowania materii reklamacji w istotnej mierze wpływa na budowanie zaufania obywateli do całego sektora rynku finansowego (np. bankowego, usług płatniczych, ubezpieczeniowego). Poniżej wskazano na podstawowe regulacje prawne z zakresu ochrony konsumentów oraz wybranych ustaw sektorowych w kontekście przepisów regulujących obszar procedur reklamacyjnych.

Obecnie w systemie prawa polskiego nie istnieje precyzyjna regulacja kwestii składania i przebiegu procedur reklamacyjnych, szczególnie w kontekście terminów, w sektorze rynku finansowego (wszystkie poniższe uwagi będą dotyczyć jedynie tego obszaru obrotu gospodarczego). Kodeks cywilny (KC)¹ normuje omawianą materię jedynie w sposób szczątkowy, pozostawiając tym samym – jak się wydaje – zbyt dużą władzę dyskrecyjną w

¹ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.

zakresie poruszanych kwestii adresatom norm. Na zasadzie *lex generalis* skonstruowano tzw. ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych (art. 3831 i nast.), do których trudno bezpośrednio odnieść zagadnienia związane z procedurami reklamacyjnymi. Do umów zawieranych w sektorze finansowym nie znajdują także zastosowania przepisy art. 556 i nast. KC (rękojmia za wady przy umowie sprzedaży), natomiast przepisy normujące umowy o rachunek bankowy (art. 725 i nast.) nie odnoszą się do problemu reklamacji. Kwestie związane stricte z przeprowadzaniem procedur reklamacyjnych nie zostały więc w kodeksie cywilnym unormowane.

Podobne wnioski należy wyciągnąć po analizie ustaw normujących szeroko pojęty obszar ochrony konsumentów (szczególnie w kontekście np. obowiązujących terminów). Można wyróżnić tutaj m.in. następujące akty prawne:

- 1) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827);
- 2) Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. 2007 r. nr 171, poz. 1206);
- 3) Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2007 r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

W treści poszczególnych aktów uregulowano kwestię terminów na rozpatrywanie reklamacji, jednak w każdym przypadku wyłączano spod zakresu przedmiotowego danej ustawy usługi finansowe (jak ma to miejsce wyraźnie np. w ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, gdzie w art. 4 ust. 2 wprost stanowi się, iż Przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności takich jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym, usługi płatnicze – z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5.).

Omawiana materia (terminy i sposób rozpatrzenia reklamacji) nie została także, w świetle powyższych uwag, dostatecznie rozwiązana bądź w ogóle nie ujęto jej na gruncie podstawowych aktów, tworzących szkielet rynku finansowego. Nie istnieją zatem stosowne

regulacje w ustawie o funduszach inwestycyjnych², o obrocie instrumentami finansowymi³, o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych⁴, czy o działalności ubezpieczeniowej⁵. W żadnym z wymienionych aktów nie zdecydowano się na uregulowanie kwestii reklamacji i terminów ich rozpatrywania w sposób szczegółowy, choć w ustawie o funduszach inwestycyjnych wspomina się, iż jednym z obowiązków Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych jest opracować i wdrożyć procedury postępowania z reklamacjami uczestników funduszu inwestycyjnego i klientów towarzystwa. Taki rodzaj regulacji jednak wpisuje się w ogólnie przyjętą linię regulowania przedmiotowej materii na zasadzie swego rodzaju klauzul generalnych. Z kolei w ustawie o obrocie instrumentami finansowymi zabezpieczeniem interesów klientów firm inwestycyjnych ma być w zamyśle przepis art. 83a ust. 3, zgodnie z którym "firma inwestycyjna jest obowiązana, świadcząc usługę maklerską, brać pod uwagę najlepiej pojęty interes klienta". Tym samym brak w wyżej wskazanych aktach odniesień do szczegółowego unormowania procedur reklamacyjnych oraz – co wydaje się jednym z najistotniejszych aspektów z punktu widzenia budowania zasady pewności prawa w stosunku do konsumentów – brak explicite określonych terminów na załatwienie złożonej reklamacji. Poruszane zagadnienie nie znajduje swojego odzwierciedlenia również w przepisach ustawy o usługach płatniczych⁶ oraz w przepisach ustawy - Prawo bankowe⁷. Przykładowo, ustawa o usługach płatniczych wskazuje jedynie na konieczność wdrożenia stosownych procedur rozpatrywania skarg klientów, jednak ustawodawca uczynił to również za pomocą klauzul generalnych, pozostawiając w tej kwestii swobodę podmiotom rynkowym. Wspomina się np. o konieczności zawarcia w wewnętrznych aktach organizacyjnych „opisów procedur rozpatrywania skarg użytkowników”. Z kolei w ustawach: Prawo bankowe oraz o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych⁸ ustawodawca w ogóle pominął kwestie procedur reklamacyjnych, co – mając na względzie powyższe uwagi – nie wydaje się rozwiązaniem prawidłowym. Takie ujęcie legislacyjne regulowanego obszaru musi w efekcie

² Ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych, t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 157, z późn. zm.

³ Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 94, z późn. zm.

⁴ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 392, z późn. zm.

⁵ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej, t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 950, z późn. zm.

⁶ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873 i 1916.

⁷ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 128.

⁸ Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1450, z późn. zm.

prowadzić do zróżnicowanych rezultatów w postaci dowolnego ustalania np. terminów na rozpatrywanie reklamacji przez bank.

W efekcie mamy do czynienia z sytuacją, w której – zwłaszcza jeśli chodzi o terminy rozpatrzenia i załatwienia reklamacji – brak precyzyjnych norm skutkuje brakiem jednolitego standardu w tej materii. Oznacza to, iż w stosunku do konsumenta (np. klienta banku) nie jest dochowana jedna z podstawowych zasad obrotu prawno-gospodarczego, czyli pewność prawa, budowana przez spójne i jednolite regulacje w danym obszarze. W efekcie konsument nie ma pewności, w jakim terminie zostanie rozpatrzona jego reklamacja. Celem przedmiotowego projektu jest zatem eliminacja zidentyfikowanych powyżej ułomności. Do słowniczka pojęć wprowadzona została definicja reklamacji, a także podmiotu rynku finansowego. Podmiot rynku finansowego zobowiązany zostanie do udostępnienia klientowi, w momencie zawierania umowy, uszczegółowionych informacji, dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji. Projektodawca zdecydował się na ustalenie generalnej zasady, zgodnie z którą każdy podmiot będzie zobligowany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni. W ocenie projektodawcy jest to wystarczający okres na zapoznanie się z ewentualnymi zastrzeżeniami i argumentacją konsumenta oraz przygotowanie odpowiedzi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach przewidziano możliwość wydłużenia terminu do 60 dni, jednak przy zachowaniu dodatkowych warunków formalnych, włącznie z obowiązkowym powiadomieniem klienta o zaistniałych okolicznościach. Zdaniem projektodawcy niezbędnym czynnikiem dla prawidłowego funkcjonowania wprowadzanych przepisów jest umieszczenie w regulacji stosownej sankcji. W przedmiotowej materii, w sytuacji niedochowania narzuconych terminów, będzie to uznanie, iż podmiot rynku finansowego rozpatrzył reklamację pozytywnie, tj. zgodnie z wolą wnoszącego. Takie podejście należy uznać za prokonsumenckie, pozwalające budować zaufanie do całego sektora rynku finansowego oraz zgodne z zasadą pewności obrotu gospodarczo-prawnego. Projektodawca zdecydował się także wskazać na przykładowe wyliczenie elementów treści odpowiedzi na reklamację, a także niezbędne pouczenia. Dodatkowo zdecydowano się zobligować podmioty rynku finansowego do zamieszczania stosownych, szczegółowych informacji na temat procedury reklamacyjnej na etapie zawierania umowy z klientami (m.in. dopuszczalna forma złożenia reklamacji oraz termin na jej rozpatrzenie).

Projekt przewiduje ponadto powołanie instytucji Rzecznika Finansowego, którego podstawowym zadaniem będzie reprezentowanie interesów klientów podmiotów rynku

finansowego. W obecnym stanie prawnym nie istnieje podmiot administracji publicznej, do którego każdy klient podmiotu rynku finansowego - po wyczerpaniu trybu rozpatrywania reklamacji - mógłby zwrócić się z wnioskiem bądź skargą o zbadanie indywidualnej, negatywnie rozpatrzonej reklamacji. Istotnym jest przy tym założenie, że drogę sądową należy traktować jako *ultima ratio*, a Rzecznik Finansowy będzie stanowić szczególnego rodzaju instancję odwoławczą w trybie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Należy zatem uznać, że powołanie Rzecznika Finansowego będzie niwelować pewną lukę w omawianym zakresie. Dotychczas w pewnym stopniu podobną funkcję sprawował Rzecznik Ubezpieczonych, jednak jego kompetencje ograniczały się do ochrony interesów osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych. Wymaga zatem podkreślenia, że zakres przedmiotowy działania Rzecznika Finansowego określony został w sposób relatywnie szeroki, obejmując wszystkie podmioty rozumiane w świetle ustawy jako podmioty rynku finansowego i ich klientów. Instytucja Rzecznika Finansowego będzie budowana w oparciu o funkcjonującą dotychczas instytucję Rzecznika Ubezpieczonych - Rzecznik Finansowy przejmie dotychczasowe kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych, przy czym jego obszar kompetencyjny będzie obejmował wszystkie sektory rynku finansowego. Ustawa precyzuje tryb powoływania Rzecznika Finansowego, wskazuje na wymagania stawiane osobie, która może sprawować przedmiotowy urząd oraz określa zasady jego funkcjonowania. Działalność Rzecznika Finansowego, jako reprezentanta interesów klientów podmiotów rynku finansowego, nie może ograniczać się jedynie do rozpatrywania indywidualnych skarg i wniosków związanych z rozpatrywaniem reklamacji. Jego kompetencje obejmować będą także: opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego, występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej bądź o wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego w razie zaistnienia takiej potrzeby, informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego, stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami, inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, a także - w określonych przypadkach - przeprowadzanie

postępowania mediacyjnego. Niezwykle istotnym jest ponadto, w ocenie projektodawcy, wyposażenie omawianej instytucji w kompetencję wytaczania powództwa na rzecz klientów w sprawach dotyczących nieuczciwej praktyki rynkowej dotyczącej działalności podmiotów rynku finansowego, jak również - za zgodą powoda - wzięcia udziału w toczącym się już postępowaniu sądowym. W takim wypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze. Należy wskazać również, że Rzecznik Finansowy będzie wykonywał swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika. Koszty działalności tej instytucji ponoszone będą, analogicznie do sposobu finansowania działalności Rzecznika Ubezpieczonych, przez podmioty rynku finansowego, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie. Szczegółowe stawki opłat wnoszonych na pokrycie kosztów funkcjonowania Rzecznika Finansowego określone zostaną w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw instytucji finansowych. W ocenie projektodawcy transparentność działań Rzecznika Finansowego zapewnić będzie nałożenie obowiązku corocznego składania Prezesowi Rady Ministrów, w terminie 60 dni od zakończenia roku kalendarzowego, sprawozdania ze swojej działalności oraz uwag o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Będzie ono jawne i dostępne dla wszystkich zainteresowanych.

Projektodawca zdecydował się także na rozszerzenie działalności Rzecznika Finansowego o możliwość podejmowania (na wniosek lub z urzędu) postępowania mediacyjnego jako jednego z pożądanych rozwiązań w sytuacji istnienia sporu między stronami. Ze względu m.in. na stopień skomplikowania niektórych produktów oferowanych przez podmioty rynku finansowego oraz chęć zapewnienia bezpieczeństwa obrotu prawnego w odniesieniu do działalności podmiotów rynku finansowego wydaje się, że odwołanie do instytucji mediacji w indywidualnych sprawach klientów jest niezwykle istotnym aspektem z punktu widzenia budowania zaufania do rynku finansowego w ogólności. Dla podkreślenia wagi postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Rzecznika, zdecydowano się na przyjęcie rozwiązania, zgodnie z którym podmiot rynku finansowego będzie miał obowiązek przystąpienia do postępowania mediacyjnego. Jest to istotne rozwiązanie odróżniające tryb postępowania mediacyjnego przed Rzecznikiem Finansowym od innych mechanizmów polubownego rozstrzygania sporów, w których udział stron w postępowaniu jest fakultatywny. Powyższe rozwiązanie podyktowane jest potrzebą zapewnienia wysokiego poziomu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Na rynku finansowym występuje bowiem, w związku z wysokim poziomem złożoności usług finansowych, duża asymetria informacji pomiędzy podmiotem profesjonalnym a jego klientem, jak również ograniczona

pozycja negocjacyjna po stronie klienta. Rzecznik Finansowy zobowiązany zostanie w postępowaniu mediacyjnym do przedstawienia możliwie optymalnego rozwiązania spornych kwestii. Odstąpienie przez niego od postępowania mediacyjnego możliwe będzie dopiero w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na proponowane zakończenie sprawy. W ocenie projektodawcy tego rodzaju postępowanie pozwoli samodzielne wypracowanie satysfakcjonującego rozwiązania sporu zamiast odwoływania się do drogi sądowej, co należy traktować jako środek ostateczny. Ponadto strony będą miały zapewnioną lepszą możliwość zidentyfikowania i wyrażenia swoich rzeczywistych potrzeb i interesów, czego zakładanym efektem jest osiągnięte przez strony porozumienie. W takich okolicznościach autorytet Rzecznika Finansowego winien z pewnością działać na korzyść stron i stymulować do polubownego załatwienia sprawy. W ten sposób, w ocenie projektodawcy, tworzone będą silne fundamenty dla bezpiecznego i opartego na wzajemnym zaufaniu obrotu gospodarczego w sferze rynku finansowego.

Uchwalenie przedmiotowej ustawy będzie wiązało się z uchynieniem obecnie obowiązujących przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 290) w zakresie, w którym regulują one działalność Rzecznika Ubezpieczonych. Dotychczasowe kompetencje tego podmiotu zostaną przejęte przez Rzecznika Finansowego.

Wejście w życie ustawy nie wpłynie na poziom dochodów i wydatków budżetu państwa. Nałożenie na podmioty rynku finansowego określonych obowiązków, związanych z rozpatrywaniem reklamacji, a także działalność Rzecznika Finansowego nie będzie finansowana z budżetu państwa. Zgodnie z przepisami projektu ustawy, koszty funkcjonowania instytucji Rzecznika Finansowego obciążać będą poszczególne podmioty rynku finansowego.

Projekt przedmiotowej ustawy zakłada obciążenie podmiotów rynku finansowego kosztami funkcjonowania Rzecznika Finansowego oraz przestrzegania stosownych regulacji, związanych z rozpatrywaniem reklamacji. Jego funkcjonowanie w systemie prawnym wpłynie zatem na sytuację finansową każdego z nich. Należy jednak domniemywać, że powołanie do życia spójnych procedur w omawianej materii, a także Rzecznika Finansowego, pozwoli w dłuższym horyzoncie czasowym zbudować kapitał zaufania do całego rynku finansowego. W efekcie powinno się to przełożyć na zwiększenie liczby klientów

zainteresowanych skorzystaniem z określonych produktów bądź usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego.

Przedmiotowy projekt, w ocenie projektodawców, należy ocenić jako pożądany z punktu widzenia zróżnicowanej pozycji klientów i podmiotów rynku finansowego. Dowolność w ustalaniu terminów rozpatrywania reklamacji, a także często zjawiska ich nieprzestrzegania, nie służy pogłębianiu wzajemnego zaufania stron. Tego rodzaju sytuacja powoduje, że klienci skazani są na dochodzenia swoich praw głównie na drodze postępowania sądowego. Zamierzeniem projektu jest podniesienie poziomu ochrony klientów instytucji finansowych poprzez ustanowienie stosownej procedury rozpatrywania reklamacji oraz powołanie instytucji Rzecznika Finansowego. Na podmioty rynku finansowego nałożone zostaną określone obowiązki w zakresie rozpatrywania reklamacji, a dodatkowo zostanie powołana instytucja działająca na rzecz klientów instytucji finansowych, mogąca podejmować działania w sprawach indywidualnych. W efekcie powinno dojść do niwelowania asymetrii pomiędzy pozycją podmiotu profesjonalnego a jego klienta, w szczególności kiedy ma on status konsumenta.

Projekt ustawy przewiduje, że minister właściwy do spraw instytucji finansowych ureguluje, w drodze rozporządzenia, kwestię opłat ponoszonych przez zobligowane podmioty rynku finansowego. Jest to rozwiązanie analogiczne np. do tego, które funkcjonowało w odniesieniu do działalności Rzecznika Ubezpieczonych. Przewiduje się, że koszty działalności Rzecznika Finansowego będą oscylować w granicach 25-30 milionów złotych. Należy podkreślić, że w ustawie wskazano na stawki maksymalne, które mogą wyznaczać finalną wysokość stawek opłat przekazywanych na działalność tego podmiotu. Przewiduje się zatem, że ustalone zostaną stawki niestanowiące nadmiernego obciążenia dla podmiotów zobowiązanych, a jednocześnie zapewniające optymalne funkcjonowanie Rzecznika Finansowego i jego biura. Określanie ich w drodze rozporządzenia zapewnia możliwość elastycznego ich korygowania, w zależności od zaistniałych potrzeb w toku działalności Rzecznika. Rozporządzenie będzie określać terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania wpłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Ubezpieczonych.

Projekt ustawy nie wykonuje prawa Unii Europejskiej. Problematyka ujęta w projekcie ustawy nie podlega regulacji na poziomie wspólnotowym.

Warszawa, 25 maja 2015 r.

BAS-WAPEiM-1047/15

Pan Radosław Sikorski
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

**Opinia w sprawie zgodności z prawem Unii Europejskiej
poselskiego projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty
rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (przedstawiciel
wnioskodawców: poseł Krystyna Skowrońska)**

Na podstawie art. 34 ust. 9 uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 30 lipca 1992 r. – Regulamin Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej (Monitor Polski z 2012 r. poz. 32, ze zm.) sporządza się następującą opinię:

1. Przedmiot projektu ustawy

Projekt ustawy określa zasady rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez konsumentów i przedsiębiorców będących klientami tych podmiotów (art. 3-9), zasady powoływania, zadania oraz sposób działania Rzecznika Finansowego, który ma podejmować działania w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego (art. 10-22), a także postępowanie mediacyjne w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (art. 23).

Ponadto projektodawcy proponują dokonanie zmian w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2013 r. poz. 290), ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 128), ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 950, ze zm.) oraz ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2014 r. poz. 94, ze zm.).

Projektowana ustawa miałaby wejść w życie „w ciągu” 14 dni od dnia ogłoszenia.

2. Stan prawa Unii Europejskiej w materii objętej projektem ustawy

Prawo Unii Europejskiej bezpośrednio nie reguluje zagadnień, o których mowa w projekcie ustawy, należy jednak odnotować, że analizy wymaga konieczność zasięgnięcia opinii Europejskiego Banku Centralnego („EBC”).

Podstawą obowiązku zasięgnięcia takiej opinii jest art. 127 ust. 4 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej („TfUE”), który stanowi, że EBC jest konsultowany przez władze krajowe w sprawie każdego projektu regulacji w dziedzinach podlegających jego kompetencji, lecz w granicach i na warunkach określonych przez Radę. Aktem prawnym, który wypełnia treścią tą ogólną dyspozycję, jest decyzja Rady 98/415/WE z dnia 29 czerwca 1998 r. w sprawie konsultacji Europejskiego Banku Centralnego udzielanych władzom krajowym w sprawie projektów przepisów prawnych (Dz. Urz. WE L 189 z 3.7.1998, s. 42; dalej: „decyzja 98/415/WE”).

3. Analiza przepisów projektu pod kątem ustalonego stanu prawa Unii Europejskiej

Zgodnie z art. 2 ust. 1 decyzji 98/415/WE władze państw członkowskich zasięgają opinii EBC w sprawach każdego projektu przepisu prawnego w dziedzinach podlegających jego kompetencji, zgodnie z Traktatem, szczególnie odnośnie do: spraw walutowych, środków płatności, krajowych banków centralnych, gromadzenia, tworzenia i upowszechniania systemów walutowych, finansowych, bankowych, płatności oraz statystyk bilansów płatniczych, systemów płatności i rozliczeń, zasad mających zastosowanie do instytucji finansowych, w zakresie, w jakim wywierają one istotny wpływ na stabilność instytucji finansowych i rynków.

Biorąc pod uwagę te postanowienia należy wskazać, że projekt zawiera propozycje przepisów odnoszących się do zasad rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, których celem jest wzmocnienie ochrony konsumentów będących klientami takich podmiotów. Takie regulacje mogą być zaś uznane za dotyczące „zasad mających zastosowanie do instytucji finansowych, w zakresie, w jakim wywierają one istotny wpływ na stabilność instytucji finansowych i rynków” w rozumieniu art. 2 ust. 1 decyzji 98/415/WE. Warto bowiem w tym kontekście odnotować, że w jednej z opinii EBC propozycje przepisów zmierzające do wzmocnienia ochrony konsumenta uznał za „przyczyniające się do ochrony stabilności systemu finansowego i utrzymania zaufania na rynku”¹.

W związku z tym, niezależnie od wątpliwości dotyczących aktualnego zakresu kompetencji EBC w odniesieniu do dziedziny polskich instytucji finansowych i rynków (por. opinia Biura Analiz Sejmowych z 4 września 2008 r., znak: BAS-WAEM-2324/08), należy uznać, że projekt powinien zostać notyfikowany EBC w trybie art. 127 ust. 4 TfUE. Notyfikacja powinna nastąpić na etapie umożliwiającym władzy rozpoczynającej opracowywanie projektu prawnego rozważenie opinii EBC przed podjęciem merytorycznych decyzji (art. 4 decyzji 98/415/WE).

¹ Zob. Opinia EBC z dnia 20 lutego 2013 r. w sprawie przepisów dotyczących nadzoru nad rynkiem finansowym (CON/2013/14), dołączona do poselskiego projektu ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym i niektórych innych ustaw (druk nr 992).

4. Konkluzja

Poselski projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym nie jest sprzeczny z prawem Unii Europejskiej.

Projekt powinien zostać notyfikowany Europejskiemu Bankowi Centralnemu w trybie art. 127 ust. 4 TfUE.

Szef Kancelarii Sejmu


Lech Czapla

Warszawa, 25 maja 2015 r.

BAS-WAPEiM-1048/15

Pan Radosław Sikorski
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Opinia prawna
w sprawie stwierdzenia, czy poselski projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (przedstawiciel wnioskodawców: poseł Krystyna Skowrońska) jest projektem ustawy wykonującej prawo Unii Europejskiej w rozumieniu art. 95a regulaminu Sejmu

Projekt ustawy określa zasady rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez konsumentów i przedsiębiorców będących klientami tych podmiotów (art. 3-9), zasady powoływania, zadania oraz sposób działania Rzecznika Finansowego, który ma podejmować działania w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego (art. 10-22), a także postępowanie mediacyjne w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (art. 23).

Ponadto projektodawcy proponują dokonanie zmian w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2013 r. poz. 290), ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 128), ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 950, ze zm.) oraz ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2014 r. poz. 94, ze zm.).

Projekt ustawy nie zawiera przepisów mających na celu wykonanie prawa Unii Europejskiej.

Poselski projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym nie jest projektem ustawy wykonującej prawo UE w rozumieniu art. 95a ust. 3 regulaminu Sejmu.

Szef Kancelarii Sejmu



Lech Czapla