MGR KAROL MAGOŃ

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
Katedra Prawa Cywilnego i Gospodarczego
e-mail: karolmagon@gmail.com

**Ochrona konsumenta w świetle ustawy
o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty
rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym**

Wprowadzenie

Ustawa z 5.08.2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym weszła w życie 11.10.2015 roku, przy czym art. 62 ustawy (dotyczący zasad przekształcenia Biura Rzecznika Ubezpieczonych w Biuro Rzecznika Finansowego) wszedł w życie 11.09.2015 roku, a przepisy rozdziału 4 ustawy (dotyczące pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego) weszły w życie 1.01.2016 roku. Przed wejściem w życie tej ustawy kwestie skarg podmiotów, na rzecz których świadczone były usługi finansowe w stosunku do usługodawców regulowały „Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe” (dalej jako: „Zasady”), które miały zostać wprowadzone do obrotu prawnego na mocy uchwały Komisji Nadzoru Finansowego nr 192/2015 z 26.05.2015 roku oraz jeszcze wcześniej „Wytoczne dotyczące zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe” stanowiące załącznik do uchwały KNF z 10.05.2011 roku, nr 116/11. Ustawa początkowo nie miała zastępować, lecz uzupełniać „Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe”, o czym świadczy fakt, że Zasady miały wejść w życie 18.01.2016

roku, tuż po wejściu w życie ustawy. Zasady były opracowywane przez KNF równolegle z pracami nad ustawą, a w efekcie nie weszły w życie, gdyż uchylila je uchwała KNF nr 626/2015 z 17.11.2015 roku, która stała się skuteczna z dniem 30.12.2016 roku, czyli osiemnaście dni przed planowanym wejściem Zasad w życie. Trudno określić, co było przyczyną takiej decyzji organu nadzoru nad rynkiem finansowym w Polsce. Kwestie dotyczące podstaw prawnych, chwil wejścia w życie oraz momentów derogacji określonych aktów prawnych regulujących zasady rozstrzygania reklamacji i skarg konsumentów rynku finansowego w Polsce przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1

Akty normatywne regulujące postępowanie tzw. reklamacyjne
na rynku finansowym w Polsce

Nazwa	Wejście w życie	Podstawa wejścia w życie	Uchylenie	Podstawa uchylenia
Wytyczne dot. „Zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe	21.06.2011	Uchwała KNF 116/11 z 10.05.2011 w zw. z art. 2 oraz art.4 ust.1 pkt 2 ustawy z 21.07.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – brak <i>vacatio legis</i>	18.01.2016	§ 3 uchwały nr 192/2015 z dnia 26.05.2015 – 6 miesięcy <i>vacatio legis</i>
Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe	18.01.2016	Uchwała KNF 192/2015 z 26.05.2015 w zw. z art. 11 ust. 1 i z art. 2 oraz art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 21.07.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym	30.12.2015	Uchwała KNF nr 626/2015 z dnia 17.11.2015 r. – brak <i>vacatio legis</i>
Ustawa o Rzeczniku Finansowym	11.10.2015	Dz.U. z 2015 r., poz. 1348 ze zm. z dn. 10.09.2015 r. – 30 dni <i>vacatio legis</i> (art. 62 z dniem ogłoszenia i rozdział 4 z dniem 1.1.2016 r.)	Brak	brak

Źródło: opracowanie własne.

1. Ustawa o Rzeczniku Finansowym oraz Zasady dotyczące procesu obsługi skarg w ujęciu porównawczym

Szczególnie interesujący jest fakt, iż Zasady przyjęte przez KNF w znacznie szerszym stopniu gwarantowały ochronę usługobiorcom na rynku finansowym

w stosunku do podmiotów świadczących usługi finansowe, aniżeli wspomniana wyżej ustawa. Po pierwsze, Zasady swym zakresem podmiotowym obejmować miały każdego klienta instytucji finansowej, a nie tylko osoby fizyczne, jak to czyni ustawa o Rzeczniku Finansowym. Po drugie, pojęcie „instytucji finansowej” przyjęte w Zasadach zakresem swym obejmować miało większą liczbę podmiotów świadczących usługi finansowe (każdy podmiot świadczący usługi finansowe i podlegający nadzorowi KNF), aniżeli pojęcie „podmiotu rynku finansowego” przyjęte na gruncie ustawy (*enumerus clausus* podmiotów w ustawie o Rzeczniku Finansowym). Po trzecie, w Zasadach przyjęta miała być szersza definicja „skargi” (jako każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację), aniżeli pojęcie „reklamacji” przyjęte w ustawie (wystąpienie skierowane przez klienta do podmiotu rynku finansowego, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług). Po czwarte, w Zasadach znajdować się miały ogólne wytyczne co do sposobu procesu rozpatrywania skargi (Zasady, 2015, § 2), których w ustawie brak. Po piąte, na mocy Zasad wprowadzony miał być obowiązek instytucji finansowych przyjęcia „Procedury postępowania ze skargami” (Zasady, 2015, § 3 i 4), czego w ustawie brak. Po szóste, w Zasadach określono obowiązek prowadzenia przez instytucje finansowe wewnętrznego rejestru skarg (Zasady, 2015, § 5), czego z kolei ustawa nie precyzuje. Po siódme, w Zasadach znajduje się szerszy obowiązek informacyjny na etapie zawierania umowy, aniżeli ten określony w Ustawie (Zasady, 2015, § 6 i § 7 oraz ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 4). Po ósme, w Zasadach znajdować się miały bardziej szczegółowe wymogi co do treści odpowiedzi na skargę (np. wielkość czcionki, tzw. sposób przystępny i zrozumiały) oraz sposobu rozpatrzenia skarg (obiektywnie, wnikliwie i terminowo po przeanalizowaniu wszystkich informacji), aniżeli reguluje to procedura rozpatrywania reklamacji na gruncie ustawy (Zasady, § 9 Zasad oraz ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 5). Jednak z drugiej strony docenić należy moc przepisów powszechnie obowiązującej ustawy w przeciwieństwie do przepisów Zasad, wprowadzonych do obrotu prawnego na podstawie uchwały KNF, jak również fakt, iż w ustawie wprowadzono dwa szczególnie istotne dla klientów usług finansowych rozwiązania – milczące, pozytywne rozpatrzenie reklamacji po upływie oznaczonego terminu, oraz krótszy maksymalny termin na rozpatrzenie reklamacji (60 dni, a nie 90 dni, jak to regulować miały Zasady – por. § 10 ust. 1 pkt 3 oraz art. 7 pkt 3 ustawy).

2. Główne założenia normatywne ustawy o Rzeczniku Finansowym

Ustawa chroni „klienta podmiotu rynku finansowego”, pojęcie to wprowadzono na potrzeby tejże ustawy i różni się swym zakresem od definicji „klienta” zamieszczonej w art. 3 pkt 39b i 39c ustawy z 29.07.2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi. Pojęcie klienta podmiotu usług finansowych uregulowane w ustawie zawężone jest bowiem wyłącznie do osób fizycznych. Klienta podmiotu rynku finansowego można więc uznać w świetle ustawy co do zasady za konsumenta usług finansowych (Gneta, 2007, s. 12–14). Podstawowe cechy ustawy w zakresie wprowadzonej do prawa powszechnie obowiązującego procedury rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2

Cechy postępowania reklamacyjnego w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Kryterium	Charakterystyka regulacji ustawy o Rzeczniku Finansowym
1	2
Definicja „reklamacji”	Reklamacja – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.
Zakres podmiotowy	Klient: a) będący osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia; b) osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych; c) członek funduszu emerytalnego lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 28.08.1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, uczestnik pracowniczego programu emerytalnego lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z 20.04.2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych, oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z 20.04.2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych, osoba otrzymująca emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z 21.11.2008 r. o emeryturach kapitałowych; d) będący osobą fizyczną klient banku, członek spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klient instytucji płatniczej, klient biura usług płatniczych, klient instytucji pieniądza elektronicznego, klient oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klient instytucji kredytowej, klient instytucji finansowej, uczestnik funduszu inwestycyjnego, klient firmy inwestycyjnej i klient instytucji pożyczkowej.

1	2
Podmiot zobowiązany	Podmiot rynku finansowego: a) instytucja płatnicza, biuro usług płatniczych, instytucja pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z 19.08.2011 r. o usługach płatniczych; b) bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa w rozumieniu ustawy z 29.08.1997 r. – Prawo bankowe; c) towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny w rozumieniu ustawy z 27.05.2004 r. o funduszach inwestycyjnych; d) spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa w rozumieniu ustawy z 5.11.2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych; e) firma inwestycyjna w rozumieniu ustawy z 29.07.2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi; f) krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu ustawy z 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej; g) fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne w rozumieniu ustawy z 28.08.1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych; h) instytucja pożyczkowa – podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu ustawy z 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim; i) Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
Ogólne wytyczne postępowania reklamacyjnego	Brak regulacji
Polityka postępowania ze skargami	Brak regulacji
Wewnętrzny rejestr skarg	Brak regulacji
Obowiązek informacyjny o możliwości wniesienia skargi lub reklamacji	Podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji: – miejsce i formę złożenia reklamacji, – termin rozpatrzenia reklamacji, – sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje, o których mowa w ust. 1, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego. Brak wymogu pisemności. Brak dodatkowych rygorów co do treści i jakości informacji.
Sposób złożenia skargi lub reklamacji	W formie pisemnej: a) osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe; Ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce obsługującej klienta; W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.
Ograniczenia	Brak
Sposób rozpatrzenia	Brak szczegółowych wytycznych

1	2
Odpowiedź	<p>Odpowiedzi należy udzielić:</p> <p>a) w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Podmiot rynku finansowego może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta;</p> <p>b) bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie podmiot rynku finansowego: 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia; 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.</p> <p>W przypadku niedotrzymania terminu reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.</p>
Treść odpowiedzi:	<p>Odpowiedź powinna zawierać w szczególności: a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta; b) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy; c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego; d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.</p> <p>W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości: a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania; b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość; c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.</p>
Wewnętrzne działania następcze:	<p>Podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:</p> <p>a) liczby reklamacji;</p> <p>b) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;</p> <p>c) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.</p>

Źródło: opracowanie własne.

Do najistotniejszych założeń ustawy należy zaliczyć wprowadzenie tzw. dwupoziomowego systemu ochrony klienta podmiotu rynku finansowego, polegającego na przyznaniu klientowi prawa do złożenia reklamacji do podmiotu rynku finansowego oraz następnie – w przypadku negatywnego dla klienta rozstrzygnięcia reklamacji – przyznanie klientowi prawa złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o podjęcie określonych czynności w tzw. sprawie indywidualnej (Ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 24 ust. 1 pkt 1).

W kwestii procedury rozpatrywania reklamacji na aprobatę zasługuje w szczególności fakt wprowadzenia do ustawy precyzyjnych reguł udzielania odpowiedzi na reklamację klienta (takich jak: wymóg uzasadnienia odpowiedzi, podanie danych sporządzającego, obowiązek wyczerpującej informacji na temat stanowiska, oznaczenie terminu realizacji roszczenia, czy obligatoryjne pouczenie klienta co do dalszych środków realizacji jego praw (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 5–10), wprowadzenie w niej relatywnie krótkiego, maksymalnego i nieprzekraczalnego dla podmiotu rynku finansowego, 60-dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji oraz przyjęcie zasady, iż brak rozpatrzenia reklamacji w ustawowym terminie powoduje przyjęcie domniemania pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji dla klienta (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 8).

3. Nowe środki ochrony konsumenta na gruncie ustawy o Rzeczniku Finansowym

Odnosnie instytucji Rzecznika Finansowego, na aprobatę zasługuje rozszerzenie jego kompetencji w stosunku do tych posiadanych przez „byłego” Rzecznika Ubezpieczonych. Ta ocena dotyczy rozszerzenia kognicji Rzecznika Finansowego poza rynek ubezpieczeń na wszystkie rodzaje rynków finansowych oraz wprowadzenia nowych, skuteczniejszych środków kontroli podmiotów rynku finansowego. Należy mieć na uwadze, że „Rzecznik bada, czy wskutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie prawa lub interesów klienta” (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 24 ust. 3). W efekcie, po zbadaniu sprawy Rzecznik Finansowy posiada kompetencje władcze w postaci m.in. możliwości wszczęcia powództwa oraz nałożenia kary pieniężnej na kontrolowany podmiot rynku finansowego do wysokości 100 000 zł (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 29 i 32 ust. 1), a ponadto możliwość podejmowania mediacji. Co istotne, Rzecznik Finansowy może podejmować czynności zarówno z urzędu jak i na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 24 ust. 1), a wniosek do Rzecznika Finansowego może zostać skierowany dopiero po wyczerpaniu przez klienta drogi reklamacyjnej (lub w razie bezczynności oraz przewlekłości załatwiania sprawy przez podmiot rynku finansowego).

Krytycznie natomiast należy ocenić ograniczony zakres podmiotowy ustawy. Ustawa przyznaje prawo do złożenia reklamacji oraz prawo wniosku

do Rzecznika Finansowego jedynie klientowi będącemu osobą fizyczną (art. 2 ust. 1 ustawy) oraz wprowadza restrykcyjną definicję pojęcia zarówno „podmiotu rynku finansowego” (katalog zamknięty podmiotów spełniających to kryterium) jak i „reklamacji”. Ponadto, negatywnie należy również ocenić odstępnie od podziału na klientów detalicznych i profesjonalnych, wprowadzonego do systemu prawa przez art. 3 pkt 39b i 39c ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Opisane wyżej różnicowanie, na klienta detalicznego i profesjonalnego z jednej strony oraz na klienta będącego osobą fizyczną i pozostałych klientów, jest nieuzasadnione oraz wprowadza do systemu prawnego chaos.

Szczególnym środkiem ochrony jaki ustawa przyznaje klientom podmiotów rynku finansowego, będącymi osobami fizycznymi, czyli w znacznej większości przypadków konsumentom usług finansowych, jest możliwość skorzystania z „pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu” przed Rzecznikiem Finansowym. Ustawa reguluje te kwestie w rozdziale 4, a dodatkowo zasady tam określone precyzuje rozporządzenie Ministra Finansów z 14.01.2016 roku w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Instytucja tzw. wspomaganej mediacji przed Rzecznikiem Finansowym zastąpiła instytucję Sądu Arbitrażowego przed Rzecznikiem Ubezpieczonych, którego kognicja była ograniczona do sporów powstałych na rynku ubezpieczeń gospodarczych, a sam arbitraż relatywnie rzadko wszczynany na wniosek ubezpieczonych. Na podstawie przepisów zawartych w ustawie i w rozporządzeniu, Rzecznik Finansowy ma obowiązek przeprowadzenia postępowania mediacyjnego, jeżeli zwróci się o to klient-konsument usługi finansowej. Ma jednak prawo odmówić prowadzenia postępowania z uwagi na enumeratywnie wskazane w ustawie okoliczności (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 36 ust 1 i 2). Powyższe sprawia, że Rzecznik Finansowy może, ale nie musi odmówić poprowadzenia mediacji, np. gdy klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego. Z kolei należy podkreślić, że postępowanie mediacyjne może być prowadzone wyłącznie na wniosek klienta (w rozumieniu ustawy), nigdy z urzędu czy na wniosek podmiotu rynku finansowego. Jeżeli klient odmawia poddania się mediacji, Rzecznik Finansowy nie jest władny narzucić mu tej procedury. Z drugiej strony udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym jest obowiązkowy (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 37). Ustawa odstępuje zatem od fundamentalnej zasady ADR, jaką jest pełna dobrowolność stron zarówno uczestniczenia jak i poddania się rozstrzygnięciu (Jakubiak-Mirończuk, 2008, s. 26–28). Wynik mediacji nie

ma charakteru wiążącego dla stron postępowania, jednak Rzecznik Finansowy obligatoryjnie, po nieskutecznym przeprowadzeniu tej mediacji, sporządza protokół wraz z załączoną opinią (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 40 i 41 ust. 3), który stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku – Kodeks postępowania cywilnego. Rzecznik ma obowiązek zakończyć postępowanie mediacyjne w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku i w tym też terminie jest zobowiązany przedstawić propozycję rozwiązania sporu (w sprawach szczególnie skomplikowanych możliwe jest wydłużenie tego terminu). Wyżej wskazane cechy postępowania pozasądowego (jak również: możliwość przeprowadzenia posiedzenia, skargowość postępowania, prawo odmowy podjęcia postępowania z enumeratywnie wskazanych powodów, zwolnienie z kosztów), znacznie zbliżają procedurę uregulowaną w rozdziale 4 ustawy do postępowania rozjemczego. Dla klienta istotne jest również to, że ustawa gwarantuje odpowiedni sposób i tryb prowadzenia postępowania, które obligatoryjnie powinno być prowadzone z zachowaniem zasady bezstronności i niezależności. Ponadto, opłata z tytułu postępowania mediacyjnego przed Rzecznikiem Finansowym jest stosunkowo niska (ustawa o Rzeczniku Finansowym, 2015, art. 38 ust. 1) i wynosi 50 zł, a Rzecznik w szczególnie uzasadnionych sytuacjach może klienta zwolnić od obowiązku jej uiszczenia) i nie powinna być barierą finansową dla klientów usług finansowych przed korzystaniem z mediacji. Z wyżej wskazanych powodów instytucję postępowania typu ADR przed Rzecznikiem Finansowym należy ocenić pozytywnie.

Podsumowanie

Regulacje wskazane wyżej – zarówno odnośnie postępowania reklamacyjnego, kompetencji Rzecznika Finansowego w indywidualnych sprawach, jak i prawa klienta do poddania sporu procedurze tzw. wspomaganej mediacji – realizują podstawowy cel, jakim jest zagwarantowanie wysokiego standardu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Na aprobatę zasługują w szczególności takie rozwiązania jak: obligatoryjne dla podmiotu rynku finansowego postępowanie tzw. reklamacyjne, wprowadzenie maksymalnych terminów załatwienia sprawy zarówno w postępowaniu reklamacyjnym jak i mediacyjnym przed Rzecznikiem Finansowym oraz przyjęcie zasady, iż brak odpowiedzi podmiotu rynku finansowego na reklamację klienta w ustawowo określonym terminie

powoduje przyjęcie pozytywnego dla klienta rozstrzygnięcia. Ponadto wydaje się, że przynajmniej w teorii środki ochrony konsumenta wskazane powyżej zostały wprowadzone w ustawie w sposób racjonalny i efektywny, a dopiero czas pokaże, czy klienci usług finansowych będą chętnie i skutecznie korzystać z postępowania reklamacyjnego oraz procedury typu ADR przed Rzecznikiem Finansowym.

Literatura

- Gnela, B. (red.) (2007). *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*. Kraków: Wolters Kluwers.
- Gnela, B., Michałowska, K. (red.) (2015). *Współczesne wyzwania prawa konsumenckiego*. Kraków: C.H. Beck.
- Jakubiak-Mironczuk, A. (2008). *Alternatywne a sądowe rozstrzyganie sporów sądowych*. Warszawa: Wolters Kluwers.
- Pyrzyńska, A., Sokołowska, D. (red.), *Współczesne problemy prawa zobowiązań* (639–652). Warszawa: Wolters Kluwers.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z 14.01.2016 w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dz.U. 2016, poz. 92.
- Sójka, T. (2015). Obowiązek lojalności wobec klienta. W: A. Olejniczak, J. Haberko, A. Terszkiewicz (red.), *Obowiązki informacyjne w umowach o usługi finansowe*. Warszawa: Wolters Kluwers.
- Uchwała KNF 192/2015 z 26.05.2015. Dz. Urz. KNF z 2015, poz. 32, z 18.06.2015.
- Uchwała KNF 116/11 z 10.05.2011. Dz. Urz. KNF z 2011, nr 5, poz. 16, z 21.06.2011.
- Uchwała KNF 626/2015 z 17.11.2015. Dz. Urz. KNF z 2015, poz. 64, z 29.12.2015.
- Ustawa z 17.11.1964 Kodeks postępowania cywilnego. T.j. Dz.U. 2014, poz. 101, ze zm.
- Ustawa z 29.07.2005 o obrocie instrumentami finansowymi. T.j. Dz.U. 2014, poz. 94, ze zm.
- Ustawa z 21.07.2006 o nadzorze nad rynkiem finansowym. Dz.U. nr 157, poz. 1119, ze zm.
- Ustawa z 5.08.2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Dz.U. 2015, poz. 1348.

Streszczenie

Celem niniejszego opracowania jest przeprowadzenie analizy prawnej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z punktu widzenia efektywności ochrony konsumenta. W pierwszej części autor bada zakres przedmiotowy i podmiotowy ochrony konsumenta w ujęciu porównawczym, zestawiając regulacje ustawy o Rzeczniku Finansowym z poprzednimi aktami normatywnymi regulującymi przedmiotowe kwestie, wprowadzonymi do porządku prawnego na podstawie uchwał KNF. Następnie autor przedstawia główne założenia normatywne oraz poddaje ocenie konkretne regulacje ustawy o Rzeczniku Finansowym. W szczególności autor bada zakres kompetencji Rzecznika Finansowego w stosunku do poprzednio istniejącego Rzecznika Ubezpieczonych, poddaje analizie „pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązania sporu” przed Rzecznikiem Finansowym oraz przedstawia cechy postępowania tzw. reklamacyjnego prowadzonego przez podmioty rynku finansowego.

Słowa kluczowe: konsument, Rzecznik Finansowy, reklamacja, ADR

Consumer protection in the light of the Act concerning the complaint handling procedure by financial service providers and Financial Ombudsman

Summary

The aim of this study is to analyze Financial Market Participants Complaints Procedures and the Financial Ombudsman Act concerning the effectiveness of consumer protection in this Act. In the first part the author explores the range of objective and subjective consumer protection in comparative terms, comparing the regulations of the Financial Ombudsman Act and previous normative acts regulating subjected matters. The author then presents the main assumptions and evaluates the specific regulations of the Financial Ombudsman Act. In particular, the author examines the remit of the Financial Ombudsman in relation to the previously existing Insurance Ombudsman, analyzes “alternative proceedings to resolve the dispute” dealt by the Financial Ombudsman and presents the features of that proceedings and the features of so-called financial market participants complaint procedures.

Keywords: consumer, Financial Ombudsman, complaint