

Rzecznik Finansowy – „nowa-stara” ochrona konsumenta?

Wstęp

W październiku 2016 r. minęło 12 miesięcy od wejścia w życie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej: u.r.f.)¹. W jednym akcie prawnym o istotnym znaczeniu dla konsumentów zastąpiono Rzecznika Ubezpieczonych, który zajmował się ochroną 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 – Rzecznikiem Finansowym, którego celem jest działanie na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego². Projektodawcy uzasadniali to potrzebą „podwyższenia 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”³. Ten pozytywny aspekt powołania

¹ Dz.U. poz. 1348. Ustawa weszła w życie 11 października 2015 r.

² Uzasadnienie do projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przed podmiotami rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <<http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/druk.xsp?nr=3430>> [dostęp: 10.01.2017].

³ Ibidem.

nowej instytucji Rzecznika Finansowego wiąże się nie tylko ze zmianą zakresu działania, ale i zmianą kompetencji, w szczególności w zakresie wprowadzonego obligatoryjnego postępowania pozasądowego (obowiązującego od 1 stycznia 2016 r.)⁴. Utworzenie nowej instytucji stojącej na straży ochrony interesów konsumenta uznać należy za wypełnienie luki normatywnej w wyżej wymienionym obszarze rynku finansowego. Jednakże powołanie w miejsce Rzecznika Ubezpieczonych nowej instytucji Rzecznika Finansowego działającego na rzecz klientów całego rynku finansowego spotkało się z wątpliwościami ze strony środowiska prawniczego⁵. Ustawa została również krytycznie oceniona przez pracowników naukowych ze względu na wysoki stopień ogólności⁶. Z kolei wiele uwag sporządzonych w obszernej opinii Rzecznika Ubezpieczonych zostało uwzględnionych⁷. Pogląd w zakresie opracowania szczegółowych przepisów przejściowych podzielił

⁴ D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, „Prawo Asekuracyjne” 2015, nr 85, s. 21–22.

⁵ Stanowisko Ośrodka Badań Studiów i Legislacji Krajowej Rady Radców Prawnych z dnia 6 lipca 2015 r. o projekcie poselskim ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <<http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/druk.xsp?documentId=2360F3FDE2511176C1257E85003BED82>> [dostęp: 10.01.2017]. Powołanie Rzecznika Finansowego na bazie Rzecznika Ubezpieczonych może spowodować znaczne pogorszenie sytuacji konsumentów korzystających z pomocy świadczonej w ramach kompetencji przyznaných Rzecznikowi Ubezpieczonych. Ponadto zwrócono uwagę na krótkie *vacatio legis* ustawy i z tym związaną niską efektywność pracy instytucji w związku z dostosowaniem się do nowej regulacji oraz na paraliż organizacyjny, jaki wiąże się z nowo utworzoną instytucją Rzecznika Finansowego.

⁶ E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (część I)*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2015, nr 3, s. 21.

⁷ Opinia Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 8 czerwca 2015 r. w sprawie projektu poselskiego ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <http://rf.gov.pl/pdf/rzecznik_finansowy_8.06.2015_sejm.pdf> [dostęp: 10.01.2017]. Zaaprobowano dodanie odrębnego rozdziału dotyczącego przepisów przejściowych, dostosowujących i końcowych. Odniesiono się do spraw wszczętych i prowadzonych przez Rzecznika Ubezpieczonych przed dniem wejścia ustawy w życie, kwestii mienia Rzecznika Ubezpieczonych, statusu pracowników Rzecznika Ubezpieczonych w związku z nową instytucją Rzecznika Finansowego.

także w swojej opinii Sąd Najwyższy⁸. Przebieg procesu legislacyjnego wykazał, że dyskusja nad wprowadzeniem nowej instytucji nie należała do najłatwiejszych.

Z punktu widzenia założonego celu Rzecznik Finansowy stanowi „szczególnego rodzaju instytucję odwoławczą w trybie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego”⁹. W niniejszym artykule uwaga będzie skupiona na zmianach, jakie dokonały się w obszarze ochrony konsumenta przez powołanie nowej instytucji Rzecznika Finansowego. Zostanie przedstawiona charakterystyka tej instytucji, jej zadania oraz sposoby ich realizacji.

1. Geneza powstania instytucji Rzecznika Finansowego w Polsce

Przed wejściem w życie przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz powołaniem na urząd pierwszego Rzecznika Finansowego¹⁰ w polskim systemie prawnym od roku 1995 działał Rzecznik Ubezpieczonych. Podstawą normatywną powołania Rzecznika Ubezpieczonych była Ustawa z dnia 8 czerwca 1995 r. o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej, o zmianie rozporządzenia Prezydenta Rzeczypospolitej – Kodeks handlowy

⁸ Opinia Sądu Najwyższego z dnia 25 czerwca 2015 r. do poselskiego projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <<http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/druk.xsp?documentId=119EE3BAA4464324C1257E7A002B79B3>> [dostęp: 10.01.2017]. Do najważniejszych kwestii, na jakie zwrócił uwagę Sąd Najwyższy, należy brak przepisów przejściowych, konieczność określenia, w jakim trybie kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych miałyby przejąć Rzecznik Finansowy oraz czy sprawy wniesione do Rzecznika Ubezpieczonych będą rozpatrywane przez Rzecznika Finansowego.

⁹ Uzasadnienie do projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, <<http://www.sejm.gov.pl/sejm7.nsf/druk.xsp?nr=3430>> [dostęp: 10.01.2017].

¹⁰ M. Kłębowska, M. Morawska, *Rzecznik Finansowy (Ubezpieczonych) – istota i funkcje*, <<http://www.wz.uw.edu.pl/pracownicyFiles/id11972-Rzecznik-Finansowy-Ubezpieczonych.pptx>> [dostęp: 10.01.2017].

oraz o zmianie ustawy o podatku dochodowym dla osób prawnych¹¹. Od 1995 r. przepisy prawne regulujące działalność Rzecznika Ubezpieczonych zmieniały się kilkakrotnie. Przyczyn powołania tego urzędu, jako osoby troszczącej się o interesy konsumentów, było bardzo wiele. Wśród najważniejszych należy wymienić sytuację gospodarczo-ekonomiczną, „potrzebę dostosowania prawa ubezpieczeniowego do zmian liberalnego, stosunkowo młodego rynku ubezpieczeń gospodarczych”, a także upadek kilku zakładów ubezpieczeń, takich jak Westa-Life S.A., ZU Westa S.A.¹² oraz ZU Hestja S.A. i PTU Gryf S.A.¹³

Kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych określała Ustawa z dnia 28 lipca 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej. Zgodnie z jej art. 90c ust. 1 „do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy w szczególności:

- 1) reprezentowanie i ochrona konsumentów ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia;
- 2) reprezentowanie i ochrona interesów członków otwartych funduszy emerytalnych;
- 3) reprezentowanie i ochrona interesów uczestników pracowniczych programów emerytalnych;
- 4) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;
- 5) informowanie organu nadzoru o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działalności zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;
- 6) inicjowanie i prowadzenie działalności edukacyjno-informacyjnej w zakresie ubezpieczeń, działalności funduszy emerytalnych oraz funkcjonowania pracowniczych programów emerytalnych¹⁴.

¹¹ Dz.U. nr 96, poz. 478 ze zm.

¹² H. Olendzka, *15 lat działalności Rzecznika Ubezpieczonych w Polsce*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2011, nr 10, s. 7.

¹³ Komisja Nadzoru Finansowego, *Zakłady Ubezpieczeń, które kończą lub zakończyły działalność*, <http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/PODMIOTY_ryнку/Podmioty_ryнку_ubezpieczeniowego/Dzial_II_pozostale_ubezpieczenia/zaklady_ubezpieczen_ktore_koncza_lub_zakonczyly_dzialalnosc.html> [dostęp: 10.01.2017].

¹⁴ Tekst jedn. Dz.U. z 1996 r., nr 11, poz. 62.

Obowiązki Rzecznika Ubezpieczonych polegały przede wszystkim na ochronie praw konsumenta, aczkolwiek w ściśle określonych granicach¹⁵. W kolejnym akcie prawnym, jakim była Ustawa z dnia 1 marca 2002 r. o zmianach w organizacji i funkcjonowaniu centralnych organów administracji rządowej i jednostek im podporządkowanych oraz o zmianie niektórych ustaw¹⁶, rozszerzono zakres podmioty działalności urzędu Rzecznika Ubezpieczonych o reprezentowanie i ochronę interesów członków otwartych funduszy emerytalnych oraz reprezentowanie i ochronę interesów uczestników pracowniczych programów emerytalnych. Istotne zmiany nadeszły jednak w dniu 22 maja 2003 r., kiedy uchwalono ustawę o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (ustawę ogłoszono w Dzienniku Ustaw w dniu 16 lipca 2003 r. z datą ich wejścia w życie od dnia 1 stycznia 2004 r.)¹⁷.

W myśl art. 5 wyżej wymienionej ustawy Rzecznik Ubezpieczonych „reprezentował interesy 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”¹⁸. Ustawa ta w art. 20 określiła również, że „Rzecznik Ubezpieczonych podejmuje działania w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, a w szczególności do jego zadań należy:

- 1) rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach;
- 2) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;
- 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

¹⁵ T. Wróblewski, *Rola Rzecznika Ubezpieczonych w ochronie praw konsumenta w aspekcie prawnym*, <https://rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Tomasz_Wroblewski_-_Rola_Rzecznika_Ubezpieczonych_w_ochronie_praw_konsumentow_w_aspekcie_prawnym__119> [dostęp: 10.01.2017].

¹⁶ Dz.U. nr 25, poz. 253.

¹⁷ Tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 290.

¹⁸ Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153 ze zm.

ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych;

- 4) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli oraz Polskiej Izby Ubezpieczeń i organizacji gospodarczych powszechnych towarzystw emerytalnych o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, pracowniczych programów emerytalnych i innych instytucji rynku ubezpieczeniowego;
- 5) stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między:
 - a) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń;
 - b) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi;
 - c) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi;
 - d) towarzystwami emerytalnymi a członkami tych towarzystw oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych, w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania sporów;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych oraz uczestników pracowniczych programów emerytalnych”.

W związku z powyższym można wyprowadzić wniosek, że urząd Rzecznika Ubezpieczonych stworzono w celu ochrony interesów klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego¹⁹. Warto odnotować, że Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym²⁰ poszerzyła zakres uprawnień Rzecznika o:

¹⁹ S. Rogowski, *Urząd Rzecznika Ubezpieczonych w teorii i praktyce*, „Prawo Asekuracyjne” 1999, nr 1, s. 5–20.

²⁰ Dz.U. nr 171, poz. 1206.

- 1) prawo do wytaczania powództw na rzecz konsumentów w sprawach dotyczących nieuczciwej praktyki rynkowej w działalności ubezpieczeniowej, jak również za zgodą powoda wzięcie udziału w toczącym się już postępowaniu (art. 26 ust. 4a ustawy);
- 2) uprawnienie do przedstawiania sądowi w trybie art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, istotnego poglądu w sprawie (art. 26 ust. 7 ustawy).

Bez wątpienia, prerogatywy Rzecznika Ubezpieczeniowego miały ogromne znaczenie dla udzielenia pomocy słabszej stronie stosunku ubezpieczeniowego²¹.

Następnym krokiem było uchwalenie nowej Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, na bazie której Rzecznika Ubezpieczonych zastąpiono Rzecznikiem Finansowym. Instytucja Rzecznika Finansowego została zbudowana na podstawie instytucji Rzecznika Ubezpieczonych. Z punktu widzenia założonego celu zdecydowanie rozszerzono zakres kompetencji Rzecznika Finansowego w obszarze rynku finansowego.

2. Tryb powoływania oraz aparat organizacyjny Rzecznika Finansowego

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym stanowi, że za powołanie Rzecznika Finansowego odpowiada Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych. Kadencja Rzecznika Finansowego trwa cztery lata. Warto zasygnalizować, że ta sama osoba nie może być Rzecznikiem więcej niż przez dwie kolejne kadencje. Osoba powołana na urząd Rzecznika Finansowego musi spełniać określone warunki zgodnie z art. 13 u.r.f.: „Rzecznikiem może być wyłącznie osoba:

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

²¹ H. Olendzka, op. cit., s. 27.

posiadająca co najmniej siedmioletnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze;

- 2) posiadająca wyższe wykształcenie;
- 3) korzystająca z pełni praw publicznych;
- 4) posiadająca obywatelstwo polskie;
- 5) nieskazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne”.

Orędziem niezależności i bezstronności Rzecznika Finansowego jest następujący zapis w art. 23 u.r.f.: „Rzecznik nie może:

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

Rzecznik Finansowy wykonuje swoje zadania, korzystając z pomocy Biura Rzecznika, którego statut został określony w zarządzeniu nr 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r.²² Statut określa między innymi organizację Biura Rzecznika. W skład Biura wchodzi cztery komórki organizacyjne: Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, Wydział Administracyjno-Finansowy. Zgodnie ze statutem Rzecznik może mieć zastępców, jednak nie więcej niż trzech. Ponadto Rzecznik może tworzyć zespoły o charakterze opiniodawczo-doradczym, które wspomagają pracę wydziałów.

²² Zarządzenie nr 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biura Rzecznika Finansowego (M.P. poz. 1055).

Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą podmioty rynku finansowego, m.in. krajowe zakłady ubezpieczeń, powszechne towarzystwa emerytalne, krajowe instytucje płatnicze oraz krajowe instytucje pieniądza elektronicznego, biura usług płatniczych, banki, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, zgodnie z zasadami określonymi w u.r.f.

3. Kompetencje Rzecznika Finansowego z uwzględnieniem korzyści dla konsumentów

Zakres zadań Rzecznika Finansowego jest bardzo szeroki. Z tym z kolei wiąże się duża odpowiedzialność, ponieważ jest on podmiotem mającym zapewnić sprawną ochronę konsumentów. Zgodnie z art. 17 u.r.f. „1. Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta;
- 3) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- 4) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- 5) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

2. Przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku

finansowego a tymi podmiotami”. Dzięki takim zapisom ustawodawca poszerzył rolę Rzecznika Finansowego. W tym miejscu warto wskazać, że zgodnie z art. 26 u.r.f. „Rzecznik może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze”.

Istotnym narzędziem Rzecznika Finansowego w przypadku naruszenia przepisów przez podmioty rynku finansowego jest nałożenie dotkliwych kar pieniężnych. Zgodnie z art. 32 u.r.f. „na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art. 4 ust. 1, art. 6–10, art. 30 i art. 31, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł. Przy ustaleniu wysokości kary pieniężnej uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia. Wpływy z kar stanowią dochód budżetu państwa.

Dodatkowo Rzecznik może występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów (art. 25 u.r.f.). Z korzyścią dla konsumentów również należy traktować zapis mówiący o obowiązku nałożonym na podmioty rynku finansowego w zakresie składania corocznego sprawozdania na rzecz Rzecznika informującego o rozpatrywaniu reklamacji oraz liczbie wystąpień ich klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą (art. 33 u.r.f.).

Od dnia 1 stycznia 2016 r. przy Rzeczniku Finansowym prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawach rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Wydaje się to dość istotne posunięcie pozwalające na uniknięcie długotrwałego i kosztownego sporu sądowego. Pozasądowe postępowanie łączy w sobie cechy tradycyjnych postępowań mediacyjnych i koncyliacyjnych²³. Początkowo następuje próba zbliżenia stanowisk

²³ P. Zagaj, *Łatwiej o polubowne rozwiązanie sporu*, <https://rf.gov.pl/sprawy-biezace/Latwiej_o_polubowne_rozwiazanie_sporu__22501> [dostęp: 10.01.2017].

stron sporu (mediacja), a następnie, jeśli to nie przynosi efektu, przedstawiana jest stronom propozycja rozwiązania sporu (koncyliacja)²⁴. Celem postępowania jest ugoda, dlatego każda ze stron musi być przygotowana na ustępstwa²⁵. Szczegółowe dane dotyczące tego postępowania będą znane w połowie 2017 r., gdy pojawi się Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za rok 2016. Wyżej wymienione postępowanie pozasądowe może być wszczęte na wniosek klienta rynku finansowego po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego w instytucji finansowej oraz uiszczeniu stałej opłaty w wysokości 50 zł. Zgodnie z art. 36 ust. 2 u.r.f. „Rzecznik może odmówić wszczęcia postępowania, jeśli:

- 1) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
- 2) wniosek służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- 3) spór jest lub był rozpatrywany przez sąd, inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju lub podmiot uprawniony do przeprowadzania pozasądowego rozwiązywania sporów;
- 4) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego przeprowadzenia postępowania przy Rzeczniku;
- 5) klient nie uiszczył opłaty i nie został od niej zwolniony”.

W ramach postępowania Rzecznik Finansowy zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję zakończenia sporu (art. 39 u.r.f.). Rzecznik powinien zakończyć postępowanie w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku. Jeżeli strony nie zaakceptują rozstrzygnięcia postępowania, Rzecznik sporządza opinię, w której zawarta jest ocena prawna stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu. Konsumenci w ten sposób otrzymali szansę dochodzenia swych praw przy stosunkowo niskich nakładach czasu oraz pieniędzy. Z jednej strony udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym jest obowiązkowy, a z drugiej strony rozstrzygnięcie zaproponowane przez Rzecznika nie nakłada na instytucje finansowe

²⁴ Ibidem.

²⁵ *Jak pomaga Rzecznik Finansowy? Pierwsze doświadczenia i perspektywy*, Rzecznik Finansowy, Warszawa 2017, s. 8.

takiego obowiązku. W ten sposób rozstrzygnięcie to może być pomocne dla konsumenta w przypadku dochodzenia swych praw na drodze sądowej. Wśród zalet postępowania przed Rzecznikiem Finansowym należy wymienić m.in.:

- 1) brak ryzyka pogorszenia sytuacji konsumenta;
- 2) niskie i stałe koszty;
- 3) brak formalizmu;
- 4) fachowość;
- 5) szybkość postępowania²⁶.

Analizując rolę Rzecznika Finansowego, nie można zapomnieć o wprowadzonym dla podmiotów rynku finansowego obowiązku udzielania odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania lub 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach (art. 6 i 7 u.r.f.). W ten sposób wykluczono opieszałość podmiotów rynku finansowego, ponieważ w przypadku przekroczenia wyżej wymienionych terminów Rzecznik Finansowy może nałożyć karę pieniężną. Co więcej, w przypadku braku odpowiedzi na reklamację lub przekroczenie wskazanego terminu podmiot rynku finansowego musi rozpatrzyć reklamację pozytywnie, zgodnie z wolą klienta (art. 8 u.r.f.). Konsument zyskał również bardziej uproszczony sposób reklamacji. Zgodnie z regulacjami ustawy reklamację można składać pisemnie, ustnie, telefonicznie, osobiście i w formie elektronicznej. Powyższe argumenty mają zachęcić konsumenta do dochodzenia swoich praw w przypadku sporów z instytucjami rynku finansowego.

Podsumowanie

Powstanie nowej instytucji Rzecznika Finansowego na bazie dotychczasowej instytucji Rzecznika Ubezpieczonych należy ocenić pozytywnie. Uproszczenie reklamacji, obowiązek składania corocznego sprawozdania przez podmioty rynku finansowego, poszerzenie kompetencji Rzecznika Finansowego może w przyszłości przynieść

²⁶ P. Nowak, B. Kornacka, *Mediacje i inne polubowne formy rozwiązywania sporów na rynku finansowym*, Warszawa 2016, s. 27.

pozytywne efekty w postaci zwiększenia zakresu ochrony konsumenta. Z drugiej strony wiele regulacji przyjęto z wykorzystaniem wcześniejszych rozwiązań, jakie dotyczyły Rzecznika Ubezpieczonych. Można by tutaj wymienić m.in. działalność informacyjno-edukacyjną, która ma za zadanie propagowanie i poszerzanie wiedzy w społeczeństwie. Na tym polu należy wskazać także na działalność wydawniczą („Monitor Ubezpieczeniowy”, który zawiera artykuły pracowników Biura Rzecznika), projekty informacyjne (strona internetowa Rzecznika, profil w serwisie Facebook), projekty edukacyjne (konkursy na najlepsze prace magisterskie, doktorskie, organizacja konferencji i seminariów naukowych). Ponadto istnieje możliwość poradnictwa eksperckiego dla osób, które chcą otrzymać pomoc telefonicznie albo e-mailowo. Jednakże za podstawowy cel wprowadzenia nowych rozwiązań prawnych można uznać dobro konsumentów. Nadmienić jednak należy, że działanie Rzecznika Finansowego zależy od aktywności konsumenta. Aktywność zaś będzie większa, jeśli konsument będzie posiadał wystarczającą wiedzę w zakresie swoich praw i obowiązków. Obecnie konsument chce być jak najlepiej przygotowany do kontaktów z instytucjami finansowymi²⁷.

Financial Ombudsman – ‘new-old’ consumer protection?

Summary

The subject matter of the article is the new institution of the Financial Ombudsman functioning in the Polish legal system. The author raises the issue of the competence of the Financial Ombudsman in the field of consumer protection. The attention is drawn to the origins of the institution, tasks and benefits for the consumer. As it follows from the contents of the article, the Financial Ombudsman upholds protection of a consumer which is the weaker party of a legal relationship against the entities of a financial market. In the conclusion, the author pointed out that without the involvement of the consumer the Financial Ombudsman will not be functioning well.

²⁷ H. Olendzka, op. cit., s. 31.