

SYSTEM DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ KONSUMENTA

Karolina Wróblewska*

Streszczenie:

System dochodzenia roszczeń przez konsumenta zawiera istotne informacje o konsumencie w sektorze finansowym, możliwości złożenia przez niego reklamacji danej usługi oraz o tym, jakie istnieją najważniejsze instytucje w Polsce, w których klient podmiotów tego sektora może szukać pomocy w celu dochodzenia swoich roszczeń. Celem artykułu jest identyfikacja podmiotów, które posiadają kompetencje wystarczające do rozwiązania określonego sporu, a także analiza zadań tych instytucji, sposób ich organizacji oraz procedury rozpatrywania wniosków.

Słowa kluczowe: konsument, roszczenia, sektor finansowy, instytucje.

JEL Class: K22, K36.

Przyjęto/Accepted: 15.11.2016

Opublikowano/Published: 31.12.2016

WPROWADZENIE

„Wiadomo, że relacje z konsumentami to podstawa długofalowej strategii firmy. Partnerskie związki oznaczają większą lojalność klientów, mniejszą liczbę reklamacji, czyli docelowo zmniejszenie kosztów pośrednich i bezpośrednich firmy” [Ławicki 2005]. Powyższy cytat jest dobrym odzwierciedleniem charakterystyki zarówno konsumenta, jak i przedsiębiorstwa, niezależnie od tego, w jakim sektorze ono się znajduje. Może to być zarówno bank, jak i sklep odzieżowy. Jeżeli konsument jest zadowolony z jakości obsługi czy wykonanej usługi, to istnieje małe prawdopodobieństwo, że złoży on reklamację czy zrezygnuje

* Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

z usług danej firmy, zaś większe, że pojawi się on jeszcze raz w danym przedsiębiorstwie, aby ponownie dokonać transakcji. Niniejsze opracowanie przedstawia system dochodzenia roszczeń przez konsumenta w sektorze finansowym wraz z informacją, jaką usługę może on zareklamować, jaki jest czas trwania rozpatrzenia danego zażalenia, w jakich innych instytucjach może szukać pomocy w kwestii rozpatrzenia danego sporu, jeśli nie zostanie ona wykonana tak jak chciał konsument. Ważnym argumentem jest to, iż każda instytucja publiczna wymieniona w poniższym artykule będzie starała się pomóc rozwiązać dany problem oraz sprawować funkcję zarówno informacyjną, jak i edukacyjną, wobec klientów.

1. DEFINICJA KONSUMENTA

Definicja samego konsumenta została wyjaśniona w Kodeksie Cywilnym i stanowi ona, że: „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Oznacza to, iż konsumentem jest właściwie każda osoba, która nawiązuje czynność prawną, czyli zarówno formę przekazania umowy (ustna czy pisemna), jej treść (czego konkretnie dotyczy) oraz strony ją zawierające [*Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r...*].

Przed zawarciem umowy należy się zapoznać z całą jej zawartością, niezależnie od jej obszerności. Nieważne jest to, czy dotyczy ona zakupu samochodu czy usługi finansowej. Każdy z nas musi się liczyć z konsekwencjami wynikającymi z zawarcia danej umowy. Nie zapoznając się z nią całą albo czytając ją pobieżnie możemy nie zauważyć istotnych kwestii, jak np. poniesienie dodatkowych kosztów w przypadku zerwania umowy przed terminem jej zapadalności.

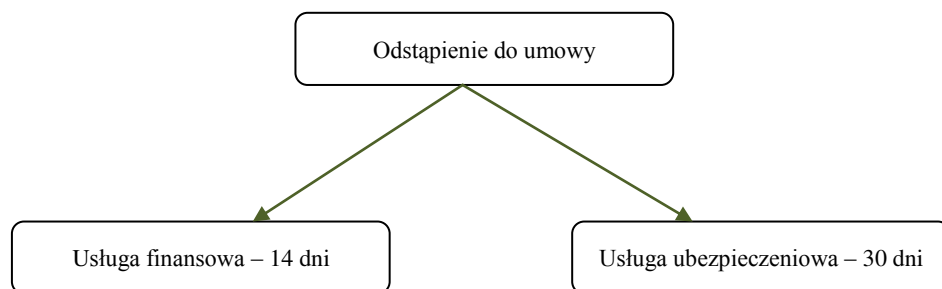
Nic jednak nie zastąpi rozsądnego podejmowania decyzji przez samych konsumentów, którzy powinni znać i egzekwować swoje prawa, krytycznie podchodzić do informacji i ofert rynkowych, a także omijać tych usługodawców, którzy naruszają interes konsumenta. I najważniejsze – należy pamiętać, że jako konsumenci codziennie zawierają umowy, które kształtują ich prawa i obowiązki [Rokicka: 4, 5, dostęp: 22.04.2016]. Znane łańskie przysłowie: *Ignorantia iuris nocet*, czyli *Nieznajomość prawa szkodzi*, jest jedną z podstawowych zasad obowiązującego prawa. Konsument nie może zasłaniać się tym, że czegoś nie wiedział, mimo że według *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*: „Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi” [*Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.*, art. 76]. Nasze Państwo stara się chronić konsumentów przed działaniami, które mogą im zagrażać, ustanawiając m.in. ustawę o prawach konsumenta

[*Ustawa z dnia 30 maja 2014 r...*], ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów [*Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r...*], [www7] czy też osobę Rzecznika Finansowego. Tego typu formy mają na celu zarówno uświadomienie Polakom ich praw oraz pomoc w rozwiązywaniu trudnych kwestii, zaś głównym zadaniem jest edukacja społeczeństwa.

2. ZAWIERANIE UMOWY O USŁUGI FINANSOWE NA ODLEGŁOŚĆ

W dzisiejszych czasach większość osób zarówno w Polsce, jak i na świecie, korzysta z nowoczesnych technologii. Internet jest podstawowym źródłem informacji. Dlatego też coraz częściej dokonujemy zakupów drogą elektroniczną, robimy przelewy nie wychodząc z domu, nie musimy być w banku osobiście, aby za cokolwiek zapłacić. Wystarczy nam urządzenie z możliwością dostępu do Internetu. Dlatego też w nawiązaniu do sektora finansowego powstaje pytanie: czy zawierając umowę na odległość (poza siedzibą przedsiębiorstwa) o usługę finansową mamy prawo z niej zrezygnować?

Odpowiedź jest jednoznaczna. Owszem, możemy z niej zrezygnować przy spełnieniu konkretnych warunków. Podstawowym jest przestrzeganie czasu, jaki minął od dnia zawarcia umowy na odległość. Istotne jest to, iż w ciągu zaledwie 14 dni od dnia jej zawarcia mamy prawo od niej odstąpić bez żadnych wynikających z tego działania konsekwencji. Konsument nie musi podawać jakichkolwiek czynników wpływających na podjęcie decyzji o rezygnacji. Ważne jest to, że jeżeli umowa o usługę finansową dotyczyła ubezpieczenia, czas, w jakim możemy od niej odstąpić wynosi nie 14 lecz 30 dni od dnia jej zawarcia. Należy zaznaczyć tutaj fakt, że prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje osobom, których umowy dotyczyły, m.in. instrumentów rynku pieniężnego, zbywalnych papierów wartościowych, tytułów uczestnictwa w instytucjach zbiorowego inwestowania, nabywania walut, złota lub innych metali szlachetnych, zaś umowy finansowe dotyczące ubezpieczenia podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni. W dodatku, jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia [*Ustawa z dnia 30 maja 2014 r...*]. Najważniejszą czynnością, jaką może wykonać konsument, to dokładnie przeczytanie całej umowy, niezależnie od tego, czy ma ona 2 czy 10 stron, ponieważ w takiej sytuacji konsument jest świadomy czy dana umowa nie zawiera „kruczków”.



Schemat 1. Odstąpienie od umowy bez żadnych wynikających z tego konsekwencji

Źródło: opracowanie własne.

3. CO MOŻE PODLEGAĆ REKLAMACJI W SEKTORZE FINANSOWYM?

Konsumenci nie zdają sobie sprawy, że usługi finansowe, tak jak inne usługi, mogą podlegać reklamacji. Mogą oni dochodzić swoich roszczeń z tytułu:

1) czynności bankowych, jak np.:

- przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów,
- przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych,
- terminowe operacje finansowe,
- nabywanie i zbywanie wierzycelności pieniężnych,
- udzielanie i potwierdzanie gwarancji bankowych oraz otwieranie i potwierdzanie akredytyw,
- wydawanie instrumentu pieniądza elektronicznego [Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r..., art. 5 ust. 1, 2],

2) umowy kredytu konsumenckiego,

3) czynności ubezpieczeniowych,

4) umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym inwestycyjnym otwartym, inwestycyjnym zamkniętym czy specjalistycznym inwestycyjnym zamkniętym [Ustawa z dnia 2 marca 2000 r..., art. 16a].

Konsument zaś nie może dochodzić swoich roszczeń z tytułu usług: „polegających na gromadzeniu środków pieniężnych i ich lokowaniu, z przeznaczeniem na wypłatę członkom otwartego funduszu emerytalnego lub uczestnikom pracowniczego funduszu emerytalnego po osiągnięciu przez nich wieku emerytalnego” [Ustawa z dnia 30 maja 2014 r..., art. 43].

4. SYSTEM DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Zasady odpowiedzialności usługodawcy nie są regulowane w żaden szczególny sposób. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania danej usługi, konsument może wykorzystać art. 471 Kodeksu Cywilnego: „Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi”. [Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r..., art. 471]. Konsument może żądać od usługodawcy naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Musi jednak udowodnić nie tylko, że usługodawca nie wykonał lub nienależycie wykonał daną usługę, ale także, że w wyniku takiej sytuacji powstała określona szkoda. Istotne jest tutaj podkreślenie faktu, że nasz usługodawca może odpowiadać za konkretną szkodę tylko w sytuacji, gdy wynikała ona bezpośrednio z jego winy lub zaniechania [Rokicka: 23].

Początkowo należy składać reklamację danej usługi finansowej w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego z którą była zawarta umowa. Reklamacja jest dokumentem i może być złożona:

1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów albo za wykorzystaniem przesyłki pocztowej,

2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce,

3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego [Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r..., art. 3].

Dana instytucja jest zobowiązana do udzielenia odpowiedzi w czasie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, zaś w szczególnie trudnych reklamacjach może ona wynosić maksymalnie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, a konsument musi zostać niezwłocznie poinformowany o dłuższym czasie rozpatrywania wniosku wraz z wyjaśnieniem powodu przedłużenia terminu odpowiedzi do dnia 60. Jednak w przypadku kiedy standardowo czas na odpowiedź ze strony instytucji wynosi 30 dni, a konsument nie uzyska odpowiedzi, to reklamacja jest rozpatrzona zgodnie z wolą klienta danej instytucji [Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r..., art. 6, 7, 8]. Jeżeli zaś będzie ona rozpatrzona na niekorzyść konsumenta to może on dochodzić swoich roszczeń za pośrednictwem innych instytucji tj. Rzecznika Praw Konsumenta, Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, Sądu Polubownego czy też Sądu Powszechnego.

5. RZECZNIK PRAW KONSUMENTA

Konsumentom mają prawo zasięgnąć porady czy informacji u miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumenta. Do zakresu ich kompetencji należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, co oznacza, że każdy może się zgłosić do takiego rzecznika i dowiedzieć się co może wykonać, gdzie złożyć wniosek ze swoim roszczeniem i kto może pomóc takiej osobie w dalszej części dochodzenia swoich roszczeń.

Tabela 1. Podmioty udzielające informacji/pomocy w dochodzeniu roszczeń wobec konkretnych jednostek

Wobec jakiej instytucji jest roszczenie	Kto może udzielić dalszej informacji/pomocy
Banki	Arbiter Bankowy (działający przy Związku Banku Polskich)
Uczestnicy Rynku Finansowego	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Zakłady Ubezpieczeń	Rzecznik Finansowy

Źródło: opracowanie własne.

Warto zaznaczyć, iż darmową pomoc prawną u rzecznika praw konsumentów może uzyskać osoba, która nie ukończyła 25 roku życia lub ukończyła 65 lat, osoby pobierające świadczenie z pomocy społecznej, posiadacze Karty Dużej Rodziny, a także kombataneci, weterani lub poszkodowani katastrofą naturalną lub klęską żywiołową [www4, dostęp: 23.04.2016].

6. BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

Arbiter Bankowy jest osobą, która zajmowała przez 7 lat stanowisko sędziego lub wykonywała zawód adwokata lub radcy prawnego, co jest ściśle związane z tym, jakie konkretne działania może podjąć w przypadku dochodzenia roszczeń przez konsumenta wobec banku. Jest on powoływany na 4-letnią kadencję przez Radę Związków Banków Polskich. Oprócz Arbitra jest również Zastępca Arbitra Bankowego.

Konsument po uzyskaniu niezadawalającej go odpowiedzi ze strony banku ma prawo wszcząć postępowanie przed Arbitrem Bankowym o rozpatrzenie sprawy. Warto jednak zaznaczyć, że musi on mieścić się w pewnych kryteriach, takich jak [*Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego*]:

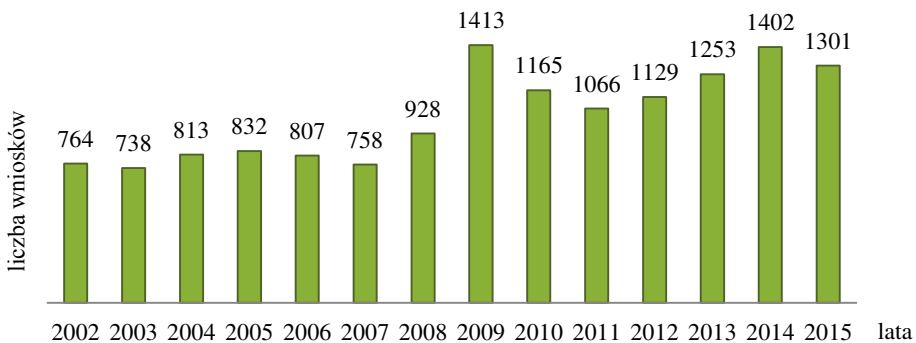
– przede wszystkim wniosek taki musi zostać złożony w formie pisemnej oraz zawierać załączniki i pisma również w formie pisemnej,

– należy bardzo jasno i dokładnie wskazać swoje żądania oraz zwięźle je uzasadnić oraz ewentualnie dołączyć do wniosku materiały dowodowe potwierdzające zakończenie postępowania reklamacyjnego przez bank,

– wniosek może być złożony albo w Biurze Bankowego Arbitra (w Warszawie) albo drogą pocztową.

Następnie po złożeniu takiego wniosku Biuro Arbitra Bankowego przesyła do banku odpis wniosku wraz z załącznikami i daje mu czas w postaci 14 dni na ustosunkowanie się do roszczenia konsumenta. Należy dodać, że termin ten może zostać przedłużony przez Arbitra, zaś brak odpowiedzi ze strony banku w żadnym stopniu nie stanowi przeszkody w rozpoznaniu sprawy. Jednak, gdy bank udzieli odpowiedzi to może on wnieść o oddalenie wniosku, uznać go w całości lub w części.

Głównym zadaniem Arbitra Bankowego jest namówienie stron do polubownego rozwiązania sporu, którego wartość bez odsetek czy też innych kosztów nie przekracza kwoty 8 000 PLN. Może zaistnieć sytuacja, gdy strony nie mogą dojść do porozumienia i podpisania ugody i wtedy to Arbiter rozstrzyga spór na posiedzeniu niejawnym lub też po przeprowadzeniu rozprawy (wzywany jest zarówno konsument lub jego pełnomocnik, jak i przedstawiciel banku), na której to strony nie mają obowiązku się stawić i nie powoduje to żadnych przeciwwskazań do odbycia się rozprawy. Wydaje on orzeczenie, które jest dla banku ostateczne i bank musi je wykonać w ciągu 14 dni. Zaś dla konsumenta orzeczenie nie jest ostateczne i ma prawo wystąpić on o dochodzenie swoich roszczeń na drogę sądową. Istotną kwestią jest to, że wszelkie informacje zwrotne wobec konsumenta muszą być wolne od jakichkolwiek sformułowań specjalistycznych, a wątpliwości prawne powinny być wyjaśnione przy użyciu języka powszechnie zrozumiałego.



Wykres 1. Liczba wniosków wpływających do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w latach 2002–2015

Źródło: www5.

Konsument składając wniosek wnosi niewielką opłatę, zaś po wydaniu orzeczenia ustalane są przez Arbitra koszty postępowania. Bank przegrywający sprawę ma obowiązek zwrotu opłaty wniesionej przez konsumenta konsumentowi, a ponadto ponosi on koszty w wysokości „odpowiadającej całemu wpisowi stosunkowemu w sprawie cywilnej określone przepisami ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych” [*Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego*].

7. SĄD POLUBOWNY

Sąd Polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego jest stałym, niezależnym sądem właściwym do rozpoznawania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności pomiędzy podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami świadczonych przez nie usług (konsumentami). Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, wynosi co najmniej 500 zł, oraz o prawa niemajątkowe [www1, dostęp: 24.04.2016].

Postępowanie przed Sądem Polubownym działającym przy KNF z siedzibą w Warszawie może mieć trzy formy [*Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego*]:

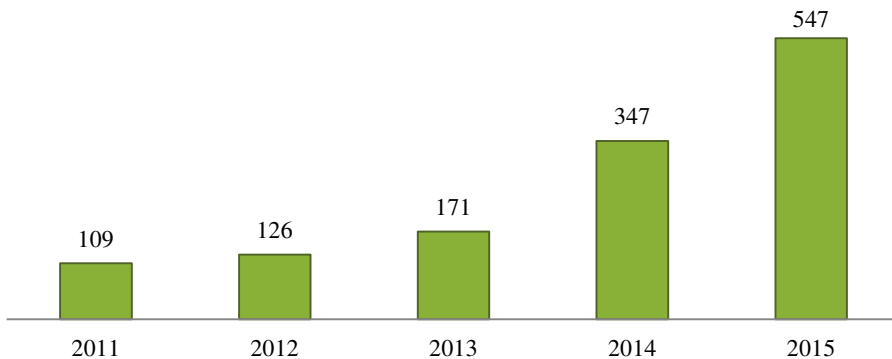
- 1) postępowanie mediacyjne w Centrum Mediacji,
- 2) uproszczone postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu,
- 3) postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu.

Pierwsza wymieniona tu możliwość, czyli postępowanie mediacyjne w Centrum Mediacji, jest prowadzone przez jednego mediatora, jeżeli wartość sporu nie przekracza 10 000 PLN, zaś jeżeli przekroczy tę wartość to mediację prowadzą dwie osoby. Mediatorów mogą wybrać strony (ich lista jest ogólnie dostępna), zaś jeśli sami nie podejmą decyzji co do wyboru, dostają przydzielonych oddzielnie przez Prezesa Sądu Polubownego. Istotną kwestią jest to, że mediator pozostaje bezstronny, a jego nadrzędnym zadaniem jest próba porozumienia w kwestii spornej obu stron. Mediator lub zespół prowadzący mediację dąży do jej zakończenia w ciągu 3 miesięcy.

Dруга możliwość, czyli uproszczone postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu jest prowadzone przy sporze, którego wartość nie przekracza 10 000 PLN. Natomiast, gdy wartość przewyższa wymienioną tu sumę to postępowanie to może być prowadzone, ale tylko na zgodny wniosek stron. Przeprowadza je skład orzekający w postaci jednego Arbitra. Mogą go wybrać strony, jednak w przypadku, gdy tego nie dokonają, to wybiera go, tak jak w kwestii mediacji, Prezes Sądu Polubownego.

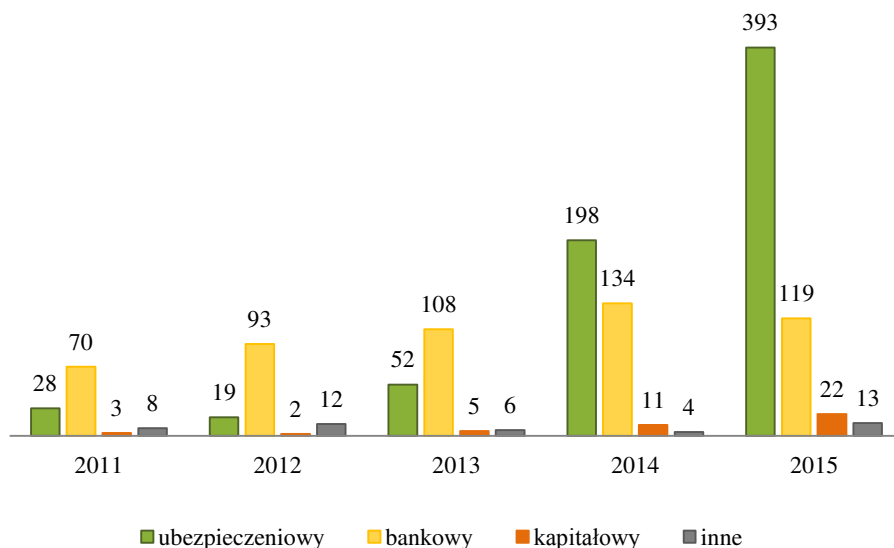
Powód składa swój wniosek, następnie Arbiter wysyła pozew pozwanemu, który to ma 14 dni na wysłanie odpowiedzi na niego. Wszelkiego typu odpowiedzi mogą być przesyłane drogą elektroniczną (ma on obowiązek wysłania odpowiedzi do Arbitra, do Sądu oraz do strony), co w znacznym stopniu ułatwia oraz przyspiesza komunikację. Gdy Arbiter dostanie odpowiedź na pozew, ma 30 dni na wydanie wyroku, jednak w szczególnych przypadkach okres ten może zostać wydłużony o kolejne 30 dni.

Trzecia wymieniona tutaj możliwość to postępowanie arbitrażowe, które jest prowadzone, gdy wartość sporu przekracza 10 000 PLN lub w sprawach o charakterze niemajątkowym. Podobnie jak w uproszczonej wersji, powód składa pozew na piśmie do Sądu Polubownego, a następnie zostaje on wysłany pozwanej stronie, która ma 14 dni na wysłanie odpowiedzi na niego. Postępowanie prowadzi trzyosobowy skład orzekający, w którego skład wchodzi Arbiter wyznaczony przez stronę powodową, Arbiter powołany przez stronę pozwaną oraz trzeci Arbiter, który to zostaje powołany przez wybranych już Arbitrów. Tak jak w poprzednich przypadkach, w sytuacji gdy któraś ze stron nie dokona wyboru Arbitra, zostaje on przydzielony odgórnie przez Prezesa Sądu Polubownego. Skład orzekający zobowiązany jest do efektywnego zarządzania biegiem postępowania i dlatego też dąży on do zakończenia sprawy w ciągu 3 miesięcy od dnia otrzymania akt sprawy (pозwu oraz odpowiedzi na pozew), zaś w sprawie wymagającej zasięgnięcia opinii biegłego w okresie nie dłuższym niż 6 miesięcy” [*Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego*].



Wykres 2. Liczba wniosków wpływających do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w latach 2011–2015

Źródło: www6.



Wykres 3. Liczba wniosków wpływających do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w latach 2011–2015 w podziale na sektory rynku finansowego

Źródło: www6.

8. RZECZNIK FINANSOWY

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym [*Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r...*] powołała osobę Rzecznika Finansowego. Nie jest to całkowicie nowe stanowisko, ponieważ wcześniej był to Rzecznik Ubezpieczonych, który zajmował się głównie reprezentowaniem zarówno ubezpieczających, jak i ubezpieczonych. Rzecznik Finansowy przejął jego zadania, jednak zostały mu przyznane także nowe, a zakres jego kompetencji został rozszerzony. Rzecznika Finansowego powołuje Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych na okres 4 lat, na nie więcej niż dwie kadencje. Podstawowym jego zadaniem jest podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Rzecznik Finansowy reprezentuje interesy konsumentów. W skład jego kompetencji wchodzi m.in. [*Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r...*]:

1) rozpatrywanie wniosków w sprawach indywidualnych, wniesionych przez konsumentów na skutek nieuwzględnienia ich roszczeń przez dany podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, która to powinna

być rozpatrzona w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia, a w szczególnych przypadkach jest to 60 dni,

2) rozpatrywanie wniosków złożonych przez konsumentów rynku finansowego dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie,

3) wydawanie opinii na temat projektów aktów prawnych dotyczących zarówno organizacji, jak 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 z zakresu ochrony interesów konsumentów podmiotów rynku finansowego.

Ponadto przy Rzeczniku Finansowym są prowadzone postępowania pozasądowe z zakresu sporów konsumentów rynku finansowego z tymi właśnie podmiotami. Przy Rzeczniku funkcjonuje Biuro Rzecznika Finansowego w którego skład wchodzi cztery wydziały:

1) Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego – do zakresu działań tego wydziału należy przede wszystkim ochrona klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, tzn. krajowych zakładów ubezpieczeń, zagranicznych zakładów ubezpieczeń, głównych oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń, oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego oraz Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,

2) Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego – do zakresu jego kompetencji należy ochrona konsumentów rynku bankowego i kapitałowego, tzn. instytucji płatniczych, biur usług płatniczych, instytucji pieniądza elektronicznego, oddziałów zagranicznych instytucji pieniądza elektronicznego, banków krajowych, banków zagranicznych, oddziałów banków zagranicznych, oddziałów instytucji kredytowych, instytucji finansowych, towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy inwestycyjnych, spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, firm inwestycyjnych oraz instytucji pożyczkowych,

3) Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów – do zakresu jego działań należy prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego,

4) Wydział Administracyjno-Finansowy – do zakresu jego działań należy obsługa Biura w sprawach finansowych, księgowych, kadrowych, administracyjnych, techniczno-organizacyjnych, statystycznych i informatycznych.

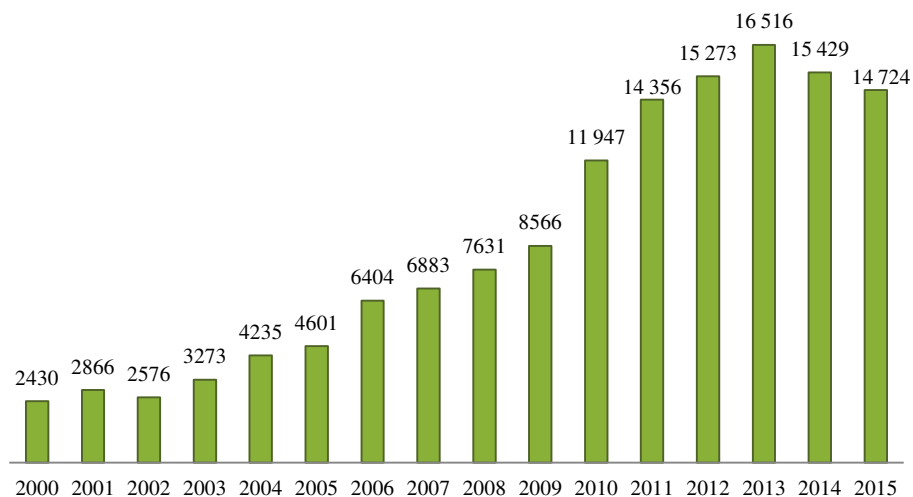
Warto tutaj zaznaczyć, że działalność Rzecznika Finansowego jest skierowana do konsumentów rynku finansowego i koncentruje się na niesieniu im

pomocy oraz przede wszystkim przekazywaniu prawidłowych informacji i edukacja z zakresu ich praw. Konsument może też zadzwonić do eksperta i zasięgnąć porady, która to jest bezpłatna.

Do Rzecznika Finansowego w 2015 r. wpłynęło odpowiednio:

- 14 724 wniosków do Rzecznika Finansowego,
- 11 897 porad udzielonych telefonicznie,
- 4 338 porad udzielonych drogą mailową [www2, dostęp: 25.04.2016,

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r...].



Wykres 4. Liczba złożonych skarg do Rzecznika Ubezpieczonych (do 2014 r.) oraz do Rzecznika Finansowego (od 2015 r.)

Źródło: www3 [dostęp: 02.05.2016].

Powyższy wykres ukazuje, że z biegiem lat konsumenci coraz częściej dochodzą swoich praw. Nie są już biernymi klientami rynku, którzy nie wiedzą, gdzie mają się udać w celu wyjaśnienia danego problemu, czy też do kogo mogą się zgłosić, aby uzyskać poradę.

PODSUMOWANIE

Podsumowując, należy stwierdzić, że wiedza konsumentów z zakresu dochodzenia przez nich roszczeń oraz łatwość dostępu do informacji niezbędnych w danym procedurze, z roku na rok, pogłębia się. Coraz więcej osób jest świad-

domych swoich praw. Dowiadują się one, że nie tylko można reklamować ubrania, buty, torebki, plecaki, ale również usługi, w tym w szczególności finansowe. Nabywcy już wiedzą, że w momencie, gdy uznają daną czynność za wykonaną nienależycie, to mają prawo do jej reklamacji. Świadomość Polaków o tym, że nie są już biernymi konsumentami rośnie. Zamieszczone wykresy obrazują, jak na przełomie lat zmieniała się liczba wniosków składanych do poszczególnych instytucji. Dla przykładu – liczba pism złożonych do Rzecznika Ubezpieczonych (do 2014 r.) wzrosła w stosunku do 2000 r. o ok. 535%. Taki wynik sugeruje, że konsumenci coraz częściej dochodzą swoich roszczeń. Ponadto powstają nowe akty prawne, powoływane są osoby na stanowiska mające pomagać przeciętnemu odbiorcy. Dodatkowo zauważalny jest fakt, iż nabywcy usługi umiejący posługiwać się Internetem mają mniejszy problem w dochodzeniu swoich roszczeń. Dzięki wyszukiwarkom internetowym, w które wprowadza się słowa kluczowe, odbiorca od razu widzi linki do stron, które to są powiązane hasłowo z tematem, a następnie może zostać przekierowany na odpowiednie dla siebie strony. Klient ma więc prawo i możliwość skorzystania z wiedzy dotyczącej dochodzenia roszczeń oraz dostępu do niej. Warto tu wspomnieć, iż Biuro Rzecznika Finansowego prowadzi infolinię, na którą każdy konsument może zadzwonić i zasięgnąć porady prawnej. Satysfakcjonujące jest to, że jest on chroniony na rynku, a wraz z biegiem lat jego prawa oraz wspomniana ochrona rozszerzają się. Zawdzięcza się to wprowadzaniu przez rząd nowych aktów prawnych, takich jak: ustawa o prawach konsumenta [Ustawa z dnia 30 maja 2014 r...], ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów [Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r...], czy też osoby Rzecznika Finansowego. Ponadto tworzenie stron internetowych niezwykle ułatwia konsumentom pozyskiwanie informacji z zakresu ich ochrony na rynku [www7].

BIBLIOGRAFIA

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.*, DzU 1997, nr 78, poz. 483.
- Ławicki J. S., 2005, *Marketing sukcesu – partnering*, Difin, Warszawa.
- Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego*, Załącznik do Uchwały Nr 12/2014 XXVI Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 15 kwietnia 2014 r.
- Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego*, Załącznik do uchwały nr 61/2016 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 stycznia 2016 r.
- Rokicka G., *Vademecum konsumenta*, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, [w:] http://www.prawa.konsumenta.uokik.gov.pl/pliki/uokik_vademecum_konsumenta_2008.pdf.
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny*, DzU 1964, nr 16, poz. 93.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe*, DzU 1997, nr 140, poz. 939.
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, t.j. DzU 2000, nr 22, poz. 271.
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, DzU 2007, nr 50, poz. 331.

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, DzU 2014, poz. 827.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, DzU 2015, poz. 1348.

[www1] http://knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp.

[www2] <http://rf.gov.pl/>.

[www3] http://rf.gov.pl/files/22005__5303__Sprawozdanie_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_rok_2014.pdf.

[www4] <https://uokik.gov.pl>, stan na 23.04.2016 r.

[www5] https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbiter_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie_z_dzialalnosci_Bankowego_Arbitrau_Konsumentenckiego_w_2015_roku.pdf.

[www6] http://www.knf.gov.pl/Images/sprawozdanie_SP_2015_tcm75-46455.pdf.

[www7] <http://www.konsument.gov.pl/>.

THE SYSTEM OF CLAIMS INVESTIGATIONS BY CONSUMER

The system of claims investigations by consumer contains the most important information about consumer in financial sector. How consumer can complain about faulty services. What are the most important public institutions connected with consumer in financial sector. Which one of these institutions can solve given problem and what assignments they have and where they are. What documents consumer has to submit. How much time consumer has to wait for the end of this process. But all list of public institutions can help consumers.

Keywords: consumers, claims, financial sector, institutions.