

Anna Dąbrowska

główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego

Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego – nowe możliwości dla klientów rynku finansowego

Od 1 stycznia 2016 r. klienci podmiotów rynku finansowego uzyskali nowe uprawnienia w zakresie możliwości rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego. Uprawnienie to wynika z [ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym](#).

Zgodnie z art. 35 tej ustawy 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 to przeprowadza Rzecznik Finansowy na podstawie wniosku klienta podmiotu rynku finansowego (art. 36 ust. 1 ustawy). Wniosek o przeprowadzenie postępowania można wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w formie i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika.

Rzecznik jest obowiązany poinformować strony o podejmowanych czynnościach w formie pisemnej, a jeśli to możliwe i przemawiają za tym okoliczności sprawy – za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

Zgodnie z [rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym](#) wniosek powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko klienta podmiotu rynku finansowego, zwanego dalej „klientem”, jego adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada;
- 2) nazwę albo firmę podmiotu rynku finansowego, adres siedziby albo adres zamieszkania podmiotu rynku finansowego;
- 3) dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub oczekiwanego zachowania podmiotu rynku finansowego oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu;
- 4) opis stanu faktycznego sprawy;

5) podpis klienta lub jego pełnomocnika, jeżeli wniosek jest wnoszony w formie pisemnej.

Do wniosku należy dołączyć:

- 1) posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego;
- 2) dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie;
- 3) dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia;
- 4) pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik;
- 5) oświadczenie o niewystępowaniu okoliczności określonych w art. 36 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

W przypadku uznania wniosku za niekompletny Rzecznik wzywa klienta do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.

Art. 36 ust. 2 ustawy przewiduje przypadki, w których Rzecznik może odmówić wszczęcia postępowania. Rzecznik może nie podjąć postępowania, jeżeli:

- 1) klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy;
- 2) wniosek służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony (wydaje się, iż chodzi tutaj o działania nakierowane na celowe, bezpodstawne wywoływanie uciążliwości dla drugiej strony);
- 3) spór jest lub był rozpatrywany przez sąd, inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju lub podmiot uprawniony do przeprowadzenia pozasądowego rozwiązywania sporów;
- 4) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego przeprowadzenia postępowania przy Rzeczniku;
- 5) klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1 ustawy, i nie został od niej zwolniony.

Rzecznik Finansowy może przeprowadzić wspomniane postępowanie w imieniu klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji.

Przypomnijmy, iż zgodnie z przepisami ustawy reklamacja to wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, zawierające zastrzeżenia klienta

dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Zatem wniosku o wszczęcie postępowania nie należy kierować do Rzecznika Finansowego przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej przed podmiotem rynku finansowego.

Ów wniosek powinien być złożony w sytuacji, gdy podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na reklamację albo też nie wykonał czynności wynikających z reklamacji zgodnie z wolą klienta.

Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy.

Legitymację do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania ma klient podmiotu rynku finansowego, za którego uważa się zgodnie z ustawą:

- będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia;

- osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;

- członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych, oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, osobę otrzymującą emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych;

- będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, klienta firmy inwestycyjnej i klienta instytucji pożyczkowej.

Wniosku natomiast nie mogą skierować: spółki prawa handlowego, fundacje, stowarzyszenia, kościoły i związki wyznaniowe, Skarb Państwa, organy administracji publicznej i obsługujące je urzędy, jednostki samorządu terytorialnego, spółdzielnie,

przedsiębiorstwa państwowe, zakłady opieki zdrowotnej i wszelkie inne osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej.

W przypadku złożenia wniosku konieczne jest uiszczenie opłaty w wysokości 50 zł na rachunek Rzecznika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku uiszczania tej opłaty. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient musi wskazać okoliczności uprawniające do zwolnienia. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie wniosku o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty za zasadny. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo informuje go o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty.

W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję zakończenia sporu (art. 39 ustawy).

W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania Rzecznik sporządza opinię, w której zawiera się w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu. Opinię tę Rzecznik przygotowuje w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku rozpatrywania sprawy.

Z przebiegu postępowania sporządza się w terminie 14 dni od dnia jego zakończenia protokół, w którym należy zawrzeć informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu, propozycje zakończenia sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół ten stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. Przepis ten nadaje formalną moc dowodową dokumentowi urzędowemu i nakazuje traktować jedynie jego treść jako udowodnioną. Materialna zaś moc dowodowa tego dokumentu i jego znaczenie dla wyniku postępowania podlegają zasadzie swobodnej oceny dowodów (art. 233 k.p.c.).

Szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym reguluje [rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym](#).

Rzecznik informuje klienta o odmowie wszczęcia postępowania niezwłocznie, wskazując na podstawę prawną i okoliczności ją uzasadniające. W przypadku odmowy Rzecznik, na wniosek klienta, dokonuje zwrotu opłaty, o ile została uiszczona, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego wniosku.

Wszczęcie postępowania przez Rzecznika następuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku i uiszczenia przez klienta opłaty albo zwolnienia od jej uiszczenia. O wszczęciu postępowania Rzecznik niezwłocznie zawiadamia strony, w razie potrzeby wzywając je do przedstawienia wyjaśnień, a także wszystkich okoliczności mogących przyczynić się do rozwiązania sporu – w określonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.

W toku postępowania Rzecznik może wykorzystać dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku z rozpatrywaniem wniosku, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy, dotyczącego sporu między tymi samymi stronami.

Rzecznik powinien zakończyć postępowanie w terminie 90 dni od daty otrzymania kompletnego wniosku. W przypadku sporów szczególnie skomplikowanych termin ten może zostać wydłużony, o czym Rzecznik informuje strony postępowania, wskazując spodziewany termin jego zakończenia. Rzecznik musi przedstawić stronom propozycję zakończenia sporu w terminie umożliwiającym jego zakończenie. Wyznacza on stronom termin na ustosunkowanie się do przedstawionej im propozycji zakończenia sporu. Termin ten nie może być krótszy niż 7 dni. W razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sporu, Rzecznik może wyznaczyć posiedzenie, na które wzywa strony postępowania. Posiedzenie należy wyznaczyć w terminie umożliwiającym stawienie się stronom oraz ich pełnomocnikom, jeśli zostali ustanowieni.

W razie wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe, Rzecznik umarza postępowanie, o czym niezwłocznie zawiadamia strony.

Postępowanie jest prowadzone z zachowaniem zasad niezależności i bezstronności.

Obecnie trwają końcowe prace nad projektem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która to ustawa zmusi Rzecznika Finansowego do wprowadzenia zmian w zakresie dotychczasowego kształtu postępowania.

Projekt przewiduje m.in. nową delegację do wydania rozporządzenia, które określi:

1) sposób i formę prowadzenia postępowania, w tym sposób/zasady wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania prowadzonego w postaci papierowej oraz sposób/zasady wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub pocztą;

2) zawartość wniosku o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i niezbędne załączniki do wniosku;

3) kwalifikacje osób prowadzących postępowania, określenie czasu, na jaki są powoływane/zatrudniane, oraz przesłanki ich odwołania/zwolnienia z pełnionej funkcji;

4) termin, który pozwoli stronom na podjęcie decyzji co do wyrażenia zgody na zaproponowane rozwiązanie lub zastosowanie się do niego

– mając na uwadze konieczność zapewnienia łatwego dostępu do postępowania, sprawnego rozwiązywania sporów oraz bezstronnego i niezależnego prowadzenia postępowania.