

RZECZNIK FINANSOWY - NOWA INSTYTUCJA OCHRONY KONSUMENTÓW

GRZEGORZ MOTACKI

STUDENT SZKOŁY GŁÓWNEJ HANDLOWEJ W WARSZAWIE



MARZEC 2016



❖ Spis treści

❖ Wstęp.....	3
❖ ROZDZIAŁ I. Rzecznik Finansowy jak następca Rzecznika Ubezpieczonych....	5
I.1 Rzecznik Ubezpieczonych.....	5
I.2 Przyczyny ustanowienia nowej instytucji.....	10
❖ ROZDZIAŁ II. Charakterystyka nowej instytucji	14
II.1 Podstawy prawne i struktura.....	14
II.2 Działalność Rzecznika Finansowego.....	17
❖ ROZDZIAŁ III. Skutki wprowadzonych zmian.....	23
III.1 Korzyści dla konsumentów	23
III.2 Obowiązki i koszty dla podmiotów rynku finansowego	24
❖ Podsumowanie.....	26
❖ Bibliografia	28

❖ Wstęp

Korzystanie z usług instytucji finansowych wiąże się nie tylko i wyłącznie z odnoszeniem korzyści, ale także z ryzykiem niewłaściwego oraz niezgodnego z zawartymi umowami świadczenia usług. W przypadku pojawienia się konfliktu pomiędzy instytucją finansową, a klientem istnieje możliwość złożenia reklamacji. Instytucje takie jak banki, banki spółdzielcze, SKOK-i, firmy pożyczkowe, biura usług płatniczych, towarzystwa emerytalne, towarzystwa ubezpieczeniowe oraz fundusze inwestycyjne charakteryzują się często silną pozycją negocjacyjną i posiadaniem znaczącego kapitału, w wyniku czego konsumenci często w sytuacji pojawienia się niezgodności z zawartymi umowami, nie dochodzą swoich praw uważając, że instytucje mają zbyt dużą kontrolę oraz umniejszając swojej istotności na rynku finansowym. Dodatkowym problemem był długi czas odpowiedzi przez instytucje na reklamacje lub zupełny ich brak. Dlatego też konsumenci potrzebują instytucji, która będzie ich reprezentować i przede wszystkim w sposób obiektywny, sprawiedliwy oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa rozpatrywać złożone zażalenia. Te zagadnienie staje się szczególnie aktualne w obliczu ostatnich zmian dokonanych przez powołanie Rzecznika Finansowego ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, której głównym celem jest ogólnie rozumiane podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych. Wyżej wymieniony akt prawny doprowadził do zastąpienia Rzecznika Ubezpieczonych, który zajmował się głównie problemami klientów towarzystw ubezpieczeniowych, Rzecznikiem Finansowym, który ma za zadanie objąć swoją pomocą klientów wszystkich instytucji finansowych.

Każdej zmianie obowiązującego prawa towarzyszą pytania dotyczące celowości przekształceń oraz konsekwencji dla poszczególnych podmiotów. Celem tej pracy jest potwierdzenie potrzeby wprowadzonych zmian, poprzez analizę założeń aktów prawnych oraz potrzeb konsumentów. Autor tej pracy zamierza w kolejnych jej częściach odnieść się do instytucji istniejącej przed Rzecznikiem Finansowym, czyli Rzecznika Ubezpieczonych oraz przybliżyć przyczyny przeprowadzonych zmian. Następnym etapem jest przedstawienie charakterystyki nowej instytucji wraz z zadaniami, jakie powinna ona realizować. W

końcowej części zaprezentowane zostaną skutki powołania Rzecznika Finansowego, czyli przede wszystkim jej znaczenie dla klientów korzystających z oferty instytucji finansowych.

❖ ROZDZIAŁ I. Rzecznik Finansowy jak następca Rzecznika Ubezpieczonych

I.1 Rzecznik Ubezpieczonych

Rzecznik Ubezpieczonych został powołany w 1995 roku, jako odpowiedź na upadek kilku zakładów ubezpieczeń. Największym spośród nich była WESTA S.A., która 15.03.1993r ogłosił upadłość. Z biegiem czasu w jego ślady poszły inne podmioty takie jak HESTJA S.A. ogłaszająca upadłość 04.09.1996r oraz GRYF S.A., któremu cofnięto zezwolenie 20.11.1995r, a dnia 05.03.1996 nastąpiło ogłoszenie upadłości.¹ Skutkiem tych wydarzeń były straty poniesione przez konsumentów oraz utrata zaufania do ubezpieczycieli. Ustawa o działalności ubezpieczeniowej z 28 lipca 1990 (tekst jednolity Dz.U. z 1996 roku nr 11 poz. 62) w brzmieniu po nowelizacji z 8 czerwca 1995 roku powołała Urząd Rzecznika Ubezpieczonych (Rozdział 10 b, art. 90 b-90 d).

Pomimo tego, że pierwszego Rzecznika Ubezpieczonych, którym został Stanisław Rogowski, wybrano 9 listopada 1995 roku, nie rozpoczął on od razu swojej właściwej działalności. W związku z brakiem środków, w pierwszych miesiącach jego głównym zadaniem była działalność przygotowująca do rozpoczęcia od przyszłego roku realizowania pełnego zakresu obowiązków. Jak można wyczytać w Sprawozdaniu Rzecznika Ubezpieczonych za rok 1996, Rzecznik zajmował się w początkowej fazie działalności przede wszystkim opiniowaniem aktów prawnych, współpracą i przejmowaniem skarg od Departamentu Ubezpieczeń oraz Polską Izbą Ubezpieczeń.² Ustawa o działalności ubezpieczeniowej w Art.90 c ustęp 1 definiuje zadania Rzecznika Ubezpieczonych w następujący sposób: „Do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy w szczególności:

¹https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/PODMIOTY_ryнку/Podmioty_ryнку_ubezpieczeniowego/Dział_II_pozostałe_ubezpieczenia/zakłady_ubezpieczeń_które_konczą_lub_zakończyły_działalność.html dostęp 21.11.2015r

² Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za rok 1996

http://rf.gov.pl/files/12__1__Sprawozdanie_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_rok_1996.pdf dostęp 21.11.2015

- reprezentowanie i ochrona konsumenckich interesów ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia
- reprezentowanie i ochrona interesów członków otwartych funduszy emerytalnych,
- reprezentowanie i ochrona interesów uczestników pracowniczych programów emerytalnych,
- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych,
- informowanie organu nadzoru o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działalności zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i pracowniczych programów emerytalnych,
- inicjowanie i prowadzenie działalności edukacyjno-informacyjnej w zakresie ubezpieczeń, działalności funduszy emerytalnych oraz funkcjonowania pracowniczych programów emerytalnych”.³

22 maja 2003 roku uchwalono Ustawę o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, która między innymi rozszerzyła obowiązki Rzecznika o stwarzanie możliwości polubownego rozwiązywania sporów oraz ograniczyła długość sprawowania urzędu do maksymalnie dwóch kolejnych kadencji. Ustawa ta również określiła organy wspomagające działalność Rzecznika.⁴ Zadania realizowane były przy pomocy Biura Rzecznika Ubezpieczonych oraz wsparciu ze strony Rady Ubezpieczonych, która pełniła głównie rolę doradczą i opiniodawczą. Zasady wyboru członków Rady Ubezpieczonych również są uregulowane w Ustawie o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym. Warto tutaj zwrócić uwagę, że członkowie Rady wykonywali swoją funkcję nieodpłatnie oraz posiadali możliwość ewentualnego złożenia wniosku o wcześniejsze odwołanie Rzecznika przed upływem kadencji.⁵ Może to świadczyć o znaczącej odpowiedzialności tego organu jak i o jego autorytecie. Przy Rzeczniku Ubezpieczonych działał także Sąd Polubowny, którego zadaniem było rozstrzyganie sporów m.in. z zakładami ubezpieczeń oraz zakładami emerytalnymi.

³ Ustawa z dnia 28 lipca 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej

⁴ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych

⁵ http://rf.gov.pl/rzecznik-ubezpieczonych-1995-2015/Podstawowe_informacje_o_Radzie_Ubezpieczonych 185 dostęp 21.11.2015r

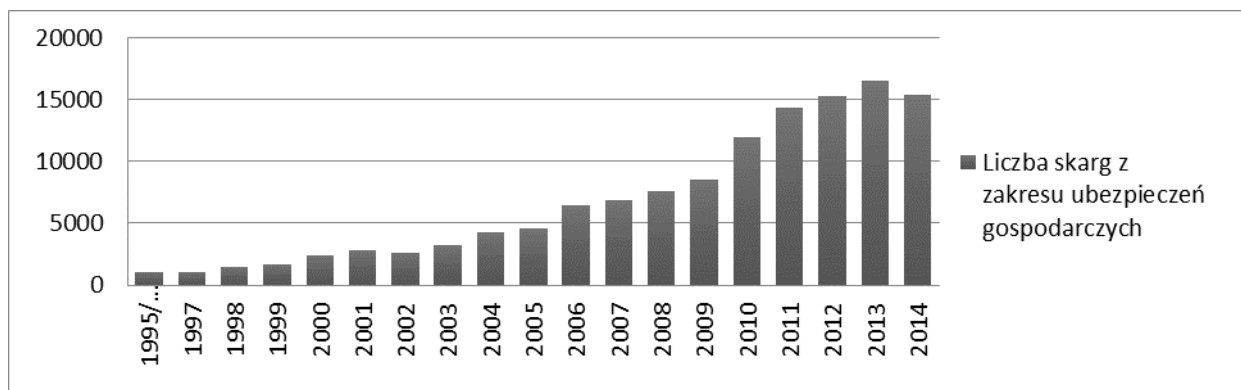
Rozprawa mogła dojść do skutku tylko wtedy gdy pozwana strona wyraziła chęć do rozwiązania sprawy w taki sposób. Największą zaletą Sądu Polubownego jest jego prokonsumencki charakter oraz uproszczone procedury w porównaniu z sądem powszechnym, w którym procesy są długotrwałe i relatywnie kosztowne. Korzystanie z Sądu Polubownego ma także charakter czysto marketingowy. Wybranie tej drogi rozwiązywania sporów często przyczyniało się tworzenia pozytywnego wizerunku zakładu ubezpieczeń i mogło mieć wpływ na liczbę potencjalnych klientów.⁶

Na podstawie wyżej wymienionych ustaw można stwierdzić, że urząd Rzecznika ubezpieczonych stworzono w celu ochrony interesów klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Była to odpowiedź na zachodzące w Polsce przemiany systemowe i niewątpliwy rozwój tych obszarów gospodarki. Obserwacje gospodarki wskazywały potrzebę przystosowania przepisów dotyczących ubezpieczeń gospodarczych do rynkowych warunków oraz do podkreślenia znaczenia klienta dla zakładów ubezpieczeń. Krystyna Krawczyk, dyrektor Biura Rzecznika Ubezpieczonych, określiła potrzebę istnienia Rzecznika Ubezpieczonych w następujący sposób: „Wyraźnie zaznaczyła się potrzeba wyłonienia podmiotu, którego zadaniem będzie obserwacja całokształtu stosunków ubezpieczeniowych na rynku ubezpieczeń gospodarczych z punktu widzenia najsłabszych jego uczestników tj. ubezpieczonych, zaś po wprowadzeniu w 1999 r. reformy systemu zabezpieczenia emerytalnego również uczestników otwartych funduszy emerytalnych i uczestników pracowniczych programów emerytalnych”.⁷ O potrzebach klientów może świadczyć liczba składanych przez nich skarg, co przedstawia Wykres 1. W pierwszym roku działalności wpłynęło 1089 skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, a w następnych latach następował wzrost liczby skarg osiągając maksimum w roku 2013 i wynosząc 16516. W 2014 roku nastąpił spadek do 15429 skarg. Największą część stanowiły skargi dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych, ubezpieczeń na życie oraz mienia.

⁶ Kiziewicz E., Szumlich T. *O polubownym rozstrzyganiu sporów na rynku ubezpieczeń* „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006.

⁷ http://www.rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Krystyna_Krawczyk_-_Kierunki_rozwoju_urzedu_Rzecznika_Ubezpieczonych__121 dostęp 23.11.2015r

Wykres 1 Wzrost liczby skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995-2015
2015 Sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995-2015

Warto podkreślić, że przedstawione liczby dotyczą tylko skarg związanych z ubezpieczeniami gospodarczymi, a do Rzecznika Ubezpieczonych wpływały skargi dotyczące także innej problematyki m.in. zabezpieczenia społecznego oraz pracowniczych programów emerytalnych. Skarżący najczęściej szukali pomocy w takich sprawach jak: całkowita lub częściowa odmowa uznania roszczeń o odszkodowanie, długotrwałe prowadzenie postępowań odszkodowawczych, niezrozumiałe teksty umów ubezpieczenia, nieprofesjonalne zachowania pośredników ubezpieczeniowych, spory dotyczące rozmiaru szkód oraz spory o wysokość świadczeń.⁸

Bardzo ważnym aspektem działalności Rzecznika Ubezpieczonych była realizacja zadań informacyjno-edukacyjnych, która miała podnieść świadomość konsumentów oraz uchronić ich przed poniesieniem ewentualnych strat w przyszłości. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej odpowiadała za pomoc w realizacji tych zadań. Biuro Rzecznika Ubezpieczonych służyło bezpośrednią pomocą ze strony ekspertów m.in. poprzez kontakt w ramach dyżurów telefonicznych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dawało to możliwość bardzo szybkiego uzyskania precyzyjnych informacji. Dodatkowo, gdy

⁸Kudlak M., Owczarek J. *Problemy rynku ubezpieczeń w świetle skarg konsumentów skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 1995-2005* „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006.

uruchomiono stronę internetową to stała się ona powszechnie dostępnym i co najważniejsze bezpłatnym źródłem informacji. Na stronie znajdowały się zarówno treści najbardziej podstawowe (m.in. dane teleadresowe uczestników rynku) jak i bardzo szczegółowe tj. odpowiedzi na najczęstsze pytania konsumentów, informacje o poszczególnych segmentach rynku, analizy aktów prawnych oraz informacje o możliwościach rozwiązywania sporów za pomocą sądu polubownego. Warto również podkreślić inicjatywę wydawniczą Rzecznika Ubezpieczonych. Jednym z bardziej znaczących osiągnięć jest publikowanie periodyku pod tytułem „Monitor ubezpieczeniowy”, w którym zamieszczane są teksty przedstawicieli nauki oraz organizacji konsumenckich. Wydawany jest nieprzerwanie i bezpłatnie od roku 1998.⁹ Teksty skupiają się przede wszystkim na najbardziej popularnych w danym okresie problemach rynku ubezpieczeń. Rzecznik Ubezpieczonych wraz z Fundacją zamieszczał publikacje w prasie, aby dotrzeć do jak największego grona osób poszukujących informacji. Warta odnotowania jest współpraca z takimi środkami masowego przekazu jak „Gazeta Prawna” czy chociażby „Gazeta Ubezpieczeniowa”. Analizując działalność informacyjno-edukacyjno Rzecznika Ubezpieczonych nie można pominąć współpracy ze społecznością akademicką, jak również, organizowania konferencji, szkoleń oraz konkursów na prace dyplomowe o szeroko rozumianej problematyce ubezpieczeniowej.

Rzecznik Ubezpieczonych był obciążony dużą odpowiedzialnością, ponieważ miał stać na straży przestrzegania prawa na rynku ubezpieczeń oraz chronić jego uczestników. Badając przebieg działalności tej instytucji można sformułować opinię, że powołanie jej było bardzo potrzebne dla polskiej gospodarki, nie tylko pod kątem sprawowania ochrony nad aktywnymi klientami zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych, ale również edukowaniem i podnoszeniem świadomości konsumentów, którzy mieli dopiero w przyszłości korzystać z usług oferowanych na rynku ubezpieczeń.

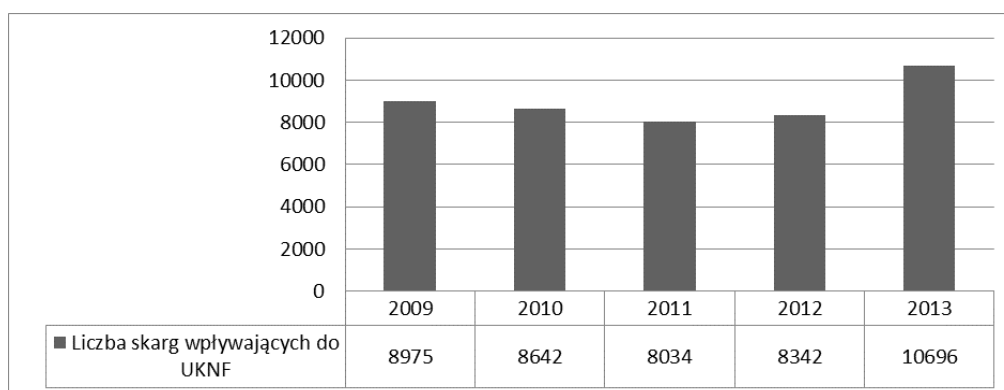
⁹ Daszewski A. Rogowski S. *Działalność edukacyjno-informacyjna Rzecznika Ubezpieczonych i Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej*, „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006.

I.2 Przyczyny ustanowienia nowej instytucji

Rosnąca ilość podmiotów świadczących różnorodne usługi finansowe, a co za tym idzie również rosnąca liczba ich klientów spowodowało, że powstała sytuacja, w której nie tylko klienci zakładów i towarzystw ubezpieczeniowych potrzebowali instytucji, która będzie ich reprezentować i chronić, ale także klienci wszystkich pozostałych instytucji finansowych. Uznano, że pojawianie się na rynku nowych instrumentów oraz nowych rodzajów umów, a także stale rosnąca liczba skarg wymagają reakcji i zmian w regulacjach dotyczących relacji między instytucjami finansowymi, a ich klientami. Doszło więc do zastąpienia Rzecznika Ubezpieczonych przez Rzecznika Finansowego, którego wyposażono w nowe kompetencje oraz który stał się odpowiedzialny za rozpatrywanie wniosków, skarg i zażaleń oraz udzielanie porad w sprawach pomiędzy klientem a instytucją finansową.

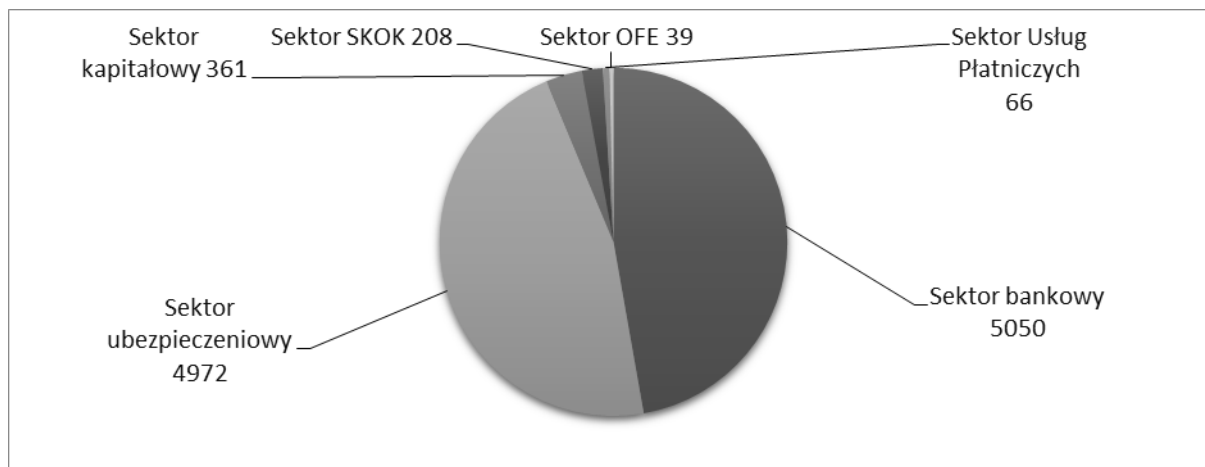
Jak już wspomniano wcześniej, o potrzebie przeprowadzenia zmian, mogła świadczyć liczba skarg wpływających od klientów podmiotów rynku finansowego do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Rekordowa ilość skarg wpłynęła w roku 2013 i wynosiła 10696, najwięcej w historii Urzędu.¹⁰ Liczbę skarg w poszczególnych latach przedstawia Wykres 2.

Wykres 2 Liczba skarg wpływających do UKNF



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych zawartych w Informacji prasowej Komisji Nadzoru finansowego „Informacja dot. skarg kierowanych do UKNF w 2013 r.”

¹⁰ Komisja Nadzoru Finansowego, Informacja dot. skarg kierowanych do UKNF w 2013 r. 2.12.2015r

Wykres 3 Liczba skarg w 2013 roku z podziałem na sektory

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych zawartych w Informacji prasowej Komisji Nadzoru finansowego „Informacja dot. skarg kierowanych do UKNF w 2013 r.”

Warto również w tej sytuacji zwrócić uwagę na Wykres 3. Jak można zauważyć największą część stanowiły skargi z sektora bankowego, z wynikiem 5050, a na drugim miejscu pod względem ilości skarg znajdował się sektor ubezpieczeniowy z wartością 4972, pozostałe sektory łącznie 674 skargi. W ówczesnej rzeczywistości, osoby korzystające usług ubezpieczeniowych miały swojego reprezentanta w postaci Rzecznika Ubezpieczonych, mimo to wysyłały swoje zażalenia również do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Natomiast klienci pozostałych sektorów nie mieli podobnej instytucji, która byłaby przedstawicielem klientów poszczególnych sektorów w sporach z podmiotami rynku finansowego. Taka sytuacja mogła być uznawana w odczuciu społecznym za negatywną i niejako uprzywilejowującą usługobiorców sektora ubezpieczeniowego. Powstawały więc pomysły rozszerzenia kompetencji Rzecznika Ubezpieczonych i stworzenia Instytucji, której działanie objęłoby wszystkich zainteresowanych.

Innym aspektem, który niewątpliwie miał wpływ na przeprowadzone zmiany to chęć wypełnienia luki prawnej w przepisach prawa dotyczącej rozpatrywania reklamacji przez podmioty z rynku finansowego. Właściwie nie istniały żadne regulacje warunkujące przebieg tego procesu. Częstym zjawiskiem był brak jakiegokolwiek odpowiedzi ze strony instytucji

finansowej na złożoną reklamację lub długotrwałe zwleknięcie na odpowiedź w skomplikowanych reklamacjach. Aby zapobiegać takim sytuacjom zaprojektowano bardzo silne narzędzie, z którego może korzystać Rzecznik Finansowy, a mianowicie dano możliwość nakładania przez Rzecznika Finansowego kar pieniężnych, w wysokości maksymalnie 100 tysięcy złotych, na instytucje finansowe w przypadku naruszenia obowiązków m.in. za opóźnienia w odpowiedzi na reklamację oraz brak wyjaśnienia dotyczących opóźnień. Rozwiązanie te uznawane jest za skuteczne, ponieważ banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, SKOK-i oraz inne podmioty rynku nie mogą sobie pozwolić na ponoszenie takich strat, przez co ochrona konsumentów oraz jakość rozpatrywania reklamacji miałyby się poprawić, a czas postępowania znacznie skrócić. Przed zmianami Rzecznik Ubezpieczonych był bezsilny, ponieważ mógł jedynie skierować powiadomienie o nadużyciach do KNF, który mógł nałożyć karę. Jednak maksymalne kary wynosiły ok. 10 tysięcy złotych.¹¹

Również wpływ na to, że ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym weszła w życie 11 października 2015 roku miały czynniki polityczne. Pojawienie się problemów klientów Amer Gold czy też problemów z polisolokatami było bodźcem do zmiany w systemie ochrony konsumentów. Dodatkowo zbliżały się kolejne wybory do Sejmu i Senatu, co w Polsce oznacza wzmożone prace nad projektami ustaw. Najważniejszym zadaniem było przeprowadzenie zmian w taki sposób, aby nie zaprzepaścić osiągnięć Rzecznika Ubezpieczonych, który realizował swoją działalność z sukcesami. Polska jako członek Unii Europejskiej jest zobowiązana do wdrażania do prawa krajowego unijnych dyrektyw, które wymagają, aby klient był chroniony coraz lepiej. W związku z uchwaleniem tzw. dyrektywy ADR, czyli alternatywnych sposobów rozpatrywania sporów już podczas istnienia Rzecznika Ubezpieczonych rozpoczęły się prace nad implementacją jej zapisów do prawa polskiego. Próba wprowadzania tej dyrektywy przyczyniła się również do utworzenia nowej instytucji, czyli Rzecznika Finansowego.

¹¹ <http://www.polskieradio.pl/42/4393/Artykul/1527730,Rzecznik-Finansowy-nowa-instytucja-ktora-ma-pomoc-w-sporach-z-bankami-i-ubezpieczycielami> dostęp 2.12.2015

❖ ROZDZIAŁ II. Charakterystyka nowej instytucji

II.1 Podstawy prawne i struktura

Podstawą istnienia instytucji Rzecznika Finansowego jest ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez firmy rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która weszła w życie 11 października 2015 r., ale jej część dotycząca pozasądowego rozwiązywania sporów rozpoczęła obowiązywać od 1 stycznia 2016 r. Ustawa dotyczy reklamacji składanych przez osoby fizyczne, które są klientami banków, w tym - spółdzielczych, SKOK-ów, firm pożyczkowych, biur usług płatniczych, towarzystw emerytalnych, towarzystw ubezpieczeniowych oraz funduszy inwestycyjnych. Podstawowym celem Ustawy jest zwiększenie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego poprzez regulację trybu i terminów rozpatrywania przez te podmioty reklamacji składanych przez klientów, a także poprzez powołanie, w miejsce dotychczasowej instytucji Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Finansowego. Dokument ustawy składa się z sześciu rozdziałów. Pierwszy dotyczy postanowień ogólnych, a drugi rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Rozdział trzeci traktuje o Rzeczniku Finansowym, natomiast czwarty zawiera przepisy dotyczące pozasądowego rozstrzygania sporów. Dwa ostatnie rozdziały, czyli rozdział piąty oraz szósty zawierają przepisy zmieniające, dostosowujące, przejściowe i przepisy końcowe.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym określa, że za powołanie Rzecznika Finansowego odpowiada Prezes Rady Ministrów na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych. Zapisany jest też szereg warunków które musi spełniać osoba powoływana do objęcia funkcji Rzecznika, którego kadencja trwa cztery lata. Dodatkowo ta sama osoba nie może piastować tego stanowiska przez okres dłuższy niż dwie kadencje. W art. 13 ustawy zawarte są następujące warunki dotyczące kandydatów: „Rzecznikiem może być wyłącznie osoba:

- 1) wyróżniająca się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz 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 umyślne¹².

Dodatkowo, aby zapewnić niezależność i bezstronność osoby pełniącej funkcję Rzecznika Finansowego, w ustawie zamieszczono następujący zapis:

„ Art. 23. 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 stronnictwo lub interesowność;
- 5) prowadzić działalności publicznej niedającej się pogodzić z obowiązkami i godnością jego urzędu.”¹³

Pierwszym Rzecznikiem Finansowym została doktor nauk ekonomicznych Pani Aleksandra Wiktorow, która wcześniej, w latach 2011-2015, była Rzecznikiem Ubezpieczonych.

Ustawa również określa źródła finansowania działalności Rzecznika Finansowego. Kosztami zostaną w różnym stopniu obciążone same instytucje finansowe w zależności od tego, ile skarg wpływa na ich poszczególne rodzaje. Art. 20 Ustawy przedstawia szczegółowe wysokości kosztów w zależności od grupy, do której należy dany podmiot rynku finansowego. W

^{12, 13, 14} USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

przypadku banków „Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą następujące podmioty rynku finansowego:[...]

5) banki – do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych banków i stawki nieprzekraczającej 0,0011%”¹⁴ Wprowadzenie nowego Urzędu oznaczało więc zwiększenie ewentualnych wydatków banków i innych podmiotów rynku..

Należy zwrócić uwagę na treść Art. 18. 1. w brzmieniu „Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika.” Zarządzenie NR 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biuru Rzecznika Finansowego, nadaje prawny statut Biuru oraz ustanawia, że działa ono pod bezpośrednim kierownictwem Rzecznika Finansowego. W Zarządzeniu przedstawiony jest również podział Biura Rzecznika Finansowego na cztery komórki organizacyjne (wydziały), którymi są: Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, Wydział Administracyjno-Finansowy.¹⁵ Każdy wydział zajmuję się realizacją odmiennych zadań, co ma zwiększyć efektywność działania i przyspieszyć proces dochodzenia praw przez klientów instytucji rynku finansowego. Dyrektorem Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego jest Krystyna Krawczyk, a główny cel działania wydziału to zapewnienie bezpieczeństwa interesów klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, czyli przede wszystkim krajowych zakładów ubezpieczeń, zagranicznych zakładów ubezpieczeń, głównych oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń, oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Dyrektorem Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego jest Agnieszka Wachnicka, a głównym zadaniem tej komórki organizacyjnej jest ochrona klientów rynku bankowego i kapitałowego m.in. instytucji płatniczych, biur usług płatniczych, instytucji pieniądza elektronicznego, banków krajowych, banków zagranicznych, oddziałów banków zagranicznych, oddziałów

¹⁵ ZARZĄDZENIE NR 127 PREZESA RADY MINISTRÓW z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biuru Rzecznika Finansowego

instytucji kredytowych, instytucji finansowych, funduszy inwestycyjnych, spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, firm inwestycyjnych i instytucji pożyczkowych. Kolejną komórką to Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów który ma za zadanie prowadzić pozasądowe postępowania dotyczące sporów między klientami a instytucjami finansowymi. Ostatnim składnikiem Biura jest Wydział Administracyjno-Finansowy, którego dyrektorem jest Andrzej Panasiuk. Wydział ten zajmuje się przede wszystkim realizacją zadań administracyjnych, finansowych, księgowych, organizacyjnych, a także informatycznych.¹⁶ Zarządzenie NR 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 roku w sprawie nadania statutu Biuru Rzecznika Finansowego daje Rzecznikowi możliwość tworzenia dodatkowych zespołów, które mogłyby pełnić funkcję doradczą i wspomagać w pracy pozostałe komórki organizacyjne.

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym zawiera również rozdział poświęcony Pozasądowemu rozwiązywaniu sporów między klientem, a podmiotem rynku finansowego, który nadaje Rzecznikowi prawo do przeprowadzenia tego typu postępowania. W następnym podrozdziale zostaną przedstawione szczegółowe informacje dotyczące zadań Rzecznika, jak i również przebiegu procesu pozasądowego.

II.2 Działalność Rzecznika Finansowego

Szeroki zakres czynności podejmowanych przez Rzecznika Finansowego sprawia, że na tej instytucji ciąży znacząca odpowiedzialność. Do głównych zadań należy przede wszystkim podejmowanie działań w zakresie szeroko rozumianej ochrony klientów instytucji finansowych. Chodzi tutaj w szczególności o rozpatrywanie skarg i wniosków w indywidualnych sprawach, które trafiają do Rzecznika, a także opiniowanie projektów aktów prawnych dot. organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego. Rzecznik Finansowy odpowiada również za informowanie organów nadzoru i kontroli o ewentualnych

¹⁶ <http://rf.gov.pl/o-urzedzie/zakres-zadan-wydzialow-biura-rzecznika-finansowego> dostęp 12.12.2015r

nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego, a także organizowanie działalności edukacyjno-informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego oraz przeprowadzanie postępowań mediacyjnych między klientem, a podmiotem rynku finansowego. Rzecznik Finansowy może podjąć czynności z urzędu lub na wniosek klientów albo organów nadzoru i władzy politycznej.

Szczegółowo sformułowane obowiązki Rzecznika zawarte są w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w Art. 17. 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 w terminie, o którym mowa w art. 9 pkt 4
- 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.”¹⁷ Można więc stwierdzić, że doszło do znacznego rozszerzenia kompetencji, które posiadał Rzecznik

¹⁷ USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Ubezpieczonych. Potwierdzeniem tej tezy jest również fakt, że zgodnie z art. 25 Ustawy, Rzecznik Finansowy może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych oraz może uczestniczyć w toczącym się postępowaniu. W takich przypadkach stosowane są przepisy o prokuratorze.

Jednak niewątpliwie jednym z najważniejszych narzędzi, które może wykorzystać Rzecznik Finansowy w przypadku gdy naruszane są przepisy przez podmioty rynku finansowego to przede wszystkim możliwość nakładania kar pieniężnych. Zgodnie z Art. 32 Ustawy, Rzecznik Finansowy może nałożyć karę w wysokości maksymalnie 100 000 zł. Dotyczy to głównie sytuacji, gdy podmiot rynku finansowego w umowie zawieranej z klientem nie umieści informacji dotyczących sposobu, terminu, miejsca składania reklamacji, podmiot rynku finansowego znacząco będzie zwlekał z rozpatrzeniem reklamacji powyżej 30 dni, a przyczyny tej zwłoki nie zostaną wyjaśnione lub odpowiedź na reklamację nie będzie zawierała podstawowych elementów określonych w Ustawie. Możliwość otrzymania kary powinna zdecydowanie wpłynąć na postępowanie firm działających na rynku finansowym. Zwiększenie się dodatkowych kosztów działalności jest niepożądanym zjawiskiem dla każdego podmiotu, więc prawdopodobnie wpłynie to na skrupulatne przestrzeganie przepisów i tym samym podwyższenie poziomu ochrony konsumentów.

Oprócz podstawowego zadania, którym jest reprezentowanie konsumentów polegające w dużej mierze na badaniu, czy wskutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta oraz występowaniu do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w gestii Rzecznika Finansowego leży informowanie organów nadzoru o sytuacji na rynku finansowym i ewentualnych nieprawidłowościach. Przejawem tych działań jest m.in. raport składany corocznie, w ciągu 90 dni po zakończeniu roku kalendarzowego, Prezesowi Rady Ministrów. Jest to sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego oraz uwagi dotyczące przestrzegania prawa, a także interesów klientów rynku finansowego.¹⁸

¹⁸ Art. 34 USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Bardzo ważnym aspektem działalności Rzecznika Finansowego jest możliwość prowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Rzecznik Finansowy ma za zadanie pełnić rolę mediatora, a zgodnie z Art.39 Ustawy oznacza : „W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję zakończenia sporu.” Przed powołaniem Rzecznika Finansowego, Komisja Nadzoru Finansowego oferowała usługi mediacyjne oraz Sąd Polubowny. Należy więc zadać tu pytanie, dlaczego wprowadzono przepisy wprowadzające kolejne, wydawałoby się, podobne rozwiązanie? Otóż, różnice między pozasądowym rozpatrywaniem sporów przy KNF, a postępowaniem przy Rzeczniku są znaczące. Pierwszą i najbardziej zauważalną różnicą jest to, że w przypadku postępowania przy KNF podmiot rynku finansowego mógł odmówić uczestniczenia w nim, natomiast w przypadku postępowania przy Rzeczniku udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy. O tym, że istniała potrzeba wprowadzenia nowych przepisów, może świadczyć fakt, że instytucje finansowe nie zgadzały się często na pozasądowe rozwiązanie sporów licząc, że nie każdy klient zdecyduje się na pójście drogą sądową. W roku 2014 tylko ok. 19 % pozwanych podmiotów rynku finansowego zgodziło się na propozycję polubownego rozwiązania sporu. Obowiązek udziału w postępowaniu przy Rzeczniku powodują, że instytucje rynku finansowego nie będą mieć możliwości uniknięcia odpowiedzialności. Jednak aby Rzecznik wszczął postępowanie na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego muszą być spełnione warunki określone w Ustawie. Pozasądowe postępowanie może się rozpocząć tylko gdy klient wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego oraz spór nie był rozpatrywany przez sąd lub inny organ powołany do rozpoznania spraw danego rodzaju.¹⁹

¹⁹ Art. 36 USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Tabela 1 Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF

Wyszczególnienie	Łącznie	Postępowanie arbitrażowe	Postępowanie mediacyjne
Wnioski	347	62	285
Zgody	66	4	62
Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz wnioskodawcy bez wdawania się w spór (zawarto ugodę lub złożono propozycje ugody)	18	3	15
Odmowy	259	53	206
Inne (wycofanie lub niezuzupełnienie wniosku przez wnioskodawcę)	4	2	2

Źródło: Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w 2014r.

Dodatkowymi zaletami nowych przepisów jest sporządzanie protokołu oraz opinii Rzecznika z przebiegu procesu oraz koszty postępowania.²⁰ Odnośnie protokołu sporządzanego na koniec postępowania polubownego odnotowania wymaga fakt, że w myśl Art. 41. Ust 2. jest on dokumentem urzędowym, który można wykorzystać w późniejszym sporze przed sądem powszechnym w przypadku gdy podczas postępowania polubownego nie osiągnięto porozumienia. Koszty postępowania można uznać za niewysokie, wynosić mają 50 zł i jest to jedyna opłata jaką wnosi wnioskujący. Porównując koszty jakie należy ponieść za czynności Sądu Polubownego przy KNF (tj. opłata za mediację od 100 zł, wysokość wpisu gdy Sąd Polubowny orzeka w sprawie, w której powodem jest konsument – opłata stała 250 zł)²¹, postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku można uznać za atrakcyjne oraz prokonsumenckie. Jednak możliwość korzystania z polubownego rozstrzygania sporów przy Rzeczniku

²⁰ <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Czy-reklamacje-zaleja-banki-i-ubezpieczycieli-Nowa-ustawa-o-reklamacjach-3404537,4.html> dostęp 15.12.2015r

²¹ Załącznik nr 2 do Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF Taryfa opłat za czynności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego

Finansowym wprowadzono dopiero od 1 stycznia 2016 roku, więc nie można jeszcze określić efektów zmian. Informacje o przeprowadzonych postępowaniach Rzecznik będzie musiał podać do publicznej wiadomości.²²

²² Art. 42 USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

❖ ROZDZIAŁ III. Skutki wprowadzonych zmian

III.1 Korzyści dla konsumentów

Wejście w życie Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym uznawane jest przez opinię publiczną za krok w kierunku umocnienia pozycji klientów w przypadku sporów z instytucjami rynku finansowego. Klienci instytucji finansowych dzięki nowym przepisom zyskali szereg korzyści nie tylko w postaci reprezentanta jakim jest Rzecznik Finansowy, ale również przywileje związane z uregulowaniem procesu reklamacji.

Jedną z największych zalet dla konsumentów jest wprowadzenie **obowiązku udzielania odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania** lub 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach.²³ Ma to skrócić czas rozpatrywania wniosków oraz opieszałość podmiotów rynku finansowego, ponieważ Rzecznik Finansowy może nałożyć karę do 100 000 zł w przypadku niezastosowania się do przepisów. Dodatkowo gdy instytucja nie ustosunkuje się do reklamacji złożonej przez klienta lub znacząco spóźni się z przekazaniem odpowiedzi to reklamacja musi zostać rozpatrzona pozytywnie, zgodnie z żądaniami klienta.

Uproszczono także sposób składania reklamacji. Oprócz tradycyjnego składania reklamacji w formie pisemnej osobiście lub przesyłką, zapisy w Ustawie umożliwiły składanie reklamacji ustnie zarówno telefonicznie jak i osobiście podczas wizyty klienta w jednostce oraz drogą elektroniczną. Ma to ułatwić złożenie reklamacji i zachęcić konsumentów do dochodzenia swoich praw w przypadku pojawienia się sporu na linii z podmiotem rynku finansowego.

Od 1 stycznia 2016 roku weszła możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów. Polubowne rozwiązywanie konfliktów oraz mediacje są korzystne z punktu widzenia klientów. Dotyczy to zwłaszcza ponoszonych kosztów. W przypadku tradycyjnego postępowania sądowego koszty procesu są znacznie wyższe niż w przypadku pozasądowego procesu, gdzie praktycznie

²³ Art.6 i Art.7 USTAWA z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

jedynym kosztem jest opłata w wysokości 50 zł. Zatem konsumenci dostaną szansę dochodzenia swoich praw przy stosunkowo niskich nakładach czasu jak i pieniędzy. Dodatkowo jeśli klient zdecyduje się na skorzystanie z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu to podmiot rynku finansowego ma obowiązek uczestniczenia w nim.

III.2 Obowiązki i koszty dla podmiotów rynku finansowego

Zmiany wprowadziły szereg korzyści dla klientów, jednak należy również spojrzeć na drugą stronę medalu jaką są wymagania kierowane w kierunku instytucji finansowych oraz ponoszone przez nie koszty. Każde zmiany prawne wymagają od podmiotów których dotyczą większej lub mniejszej zmiany dotychczasowej organizacji działalności. Banki, Skok-i, zakłady ubezpieczeń, instytucje płatnicze, fundusze emerytalne, firmy inwestycyjne, instytucje pożyczkowe muszą dostosować się do wielu nowych wymogów, które stawia przed nimi Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przed podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Nowe regulacje są nowością dla całego rynku finansowego, gdyż dotychczas obszar składania reklamacji nie był uregulowany specjalnymi przepisami. Każda firma stosowała własne reguły. Ogólne zasady rozpatrywania reklamacji wprowadziła jakiś czas temu Komisja Nadzoru Finansowego, ale nieprzestrzeganie terminów przez podmioty rynku finansowego nie wiązało się z sankcjami. Obecnie nie zastosowanie się do obowiązujących przepisów może zakończyć się nałożeniem kary przez Rzecznika Finansowego nawet w wysokości 100 000 zł. Oznacza to znaczące koszty dla instytucji finansowych, które są nie pożądanym zjawiskiem i negatywnie wpływają na ich działalność. Szczególne narażenie na koszty może pojawić się w sytuacji gdy dojdzie do przekroczenia okresu 30 dni na odpowiedź na reklamację lub całkowitego braku odpowiedzi, ponieważ wtedy roszczenia klientów będą musiały być zaspokojone niejako automatycznie. Warto również podkreślić, że za funkcjonowanie Rzecznika Finansowego zapłacą instytucje tego sektora. Zatem generuje to dla instytucji finansowych nowe koszty, które wcześniej nie istniały. Według wstępnych

założeń przewidywano, że roczne koszty działalności Rzecznika Finansowego mają oscylować w granicach 25-30 mln złotych.²⁴

Nie można zapomnieć jednak o pozytywnym aspekcie, którym mogą być polubowne załatwianie spraw. Koszty postępowania są zdecydowanie niższe. Dodatkowo jest to postępowanie, w którym uczestniczy podmiot rynku finansowego, jego klient oraz Rzecznik Finansowy, więc wszelkie ustalenia pozostają w wąskim gronie. Jest to szczególnie istotne, gdy dojdzie do rażących uchybień od wykonywania umowy, wtedy poprzez wykorzystanie polubownego rozwiązania sprawy instytucja finansowa może uniknąć niepotrzebnego rozgłosu i ewentualnych strat wizerunkowych, na który pracuje się przez długi czas.

²⁴ „Rzecznik Finansowy bardziej potrzebny konsumentom czy politykom? Polskieradio.pl <http://www.polskieradio.pl/42/4393/Artykul/1461908,Rzecznik-Finansowy-bardziej-potrzebny-konsumentom-czy-politykom> dostęp 26.12.2015r

❖ Podsumowanie

Wprowadzenie Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym niesie ze sobą istotne zmiany w przebiegu procesu reklamacji oraz ochronie konsumentów, reprezentowanych przez nowy urząd – Rzecznika Finansowego. Jako cel zmian można uznać dobro konsumentów. Nowe regulacje prawdopodobnie przyczynią się do wzrostu liczby składanych reklamacji, głównie dlatego, że procedury zostały zdecydowanie uproszczone oraz doszło do umocnienia pozycji klientów instytucji rynku finansowego. To właśnie wzmocnienie pozycji klientów uznawane jest za największą zmianę. Ustawa doprowadziła do sytuacji, gdzie to roszczenia klientów stawiane są na pierwszym miejscu, a podmioty rynku finansowego mają obowiązek ustosunkowania się do składanych reklamacji. Reprezentant w postaci Rzecznika Finansowego sprawia, że klienci mają silniejszą pozycję negocjacyjną i mogą liczyć na bardziej korzystne rozwiązanie sporów. Ustawa uznawana za pro-konsumentką ma wprowadzić wiele korzyści dla konsumentów, jednak dla podmiotów rynku finansowego oznacza to przede wszystkim koszty.

Urząd Rzecznika Finansowego został zbudowany na bazie Rzecznika Ubezpieczonych. Doszło do znacznego rozszerzenia kompetencji, ale także kilka wcześniejszych rozwiązań stosowanych jest nadal. Chodzi tu głównie o działalność informacyjno-edukacyjną. Przynoszące sukces Rzecznikowi Ubezpieczeń rozwiązania takie jak strona internetowa zawierająca najbardziej przydatne informacje dla klientów, infolinia telefoniczna, publikowanie „Monitora Ubezpieczeniowego”, czy współpraca ze środowiskiem akademickim są kontynuowane.

Na razie jednak nie można ocenić jakie dokładnie efekty przyniosły wprowadzone zmiany. Główną przyczyną jest to, że nowe przepisy, jak i nowy Urząd działają przez krótki okres, ponieważ Ustawa weszła w życie 11 października 2015 roku, natomiast pozasądowe rozstrzyganie sporów jest możliwe od 1 stycznia 2016 roku. Pierwszych miarodajnych ocen dotyczących efektów pozytywnych jak i negatywnych można będzie dokonywać, gdy instytucja Rzecznika Finansowego będzie działała przez okres dłuższy niż rok, czyli

prawdopodobnie w 2017 roku kiedy to Rzecznik Finansowy przedstawi szczegółowe dane w Sprawozdaniu z działalności za rok 2016.

❖ Bibliografia

Akty Prawne:

- 1) Ustawa z dnia 28 lipca 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej Dz. U. z 1990 r. Nr 59, poz. 344
- 2) Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych Dz. U. z 2003 Nr 124 poz. 1153
- 3) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Dz. U. z 2015 r. poz. 1348
- 4) Zarządzenie NR 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. w sprawie nadania statutu Biuru Rzecznika Finansowego Dz. U. z 2015 r. poz. 1055

Publikacje:

- 1) Daszewski A. Rogowski S. *Działalność edukacyjno-informacyjna Rzecznika Ubezpieczonych i Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej*, „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006
- 2) Gajda-Roszczyńska Katarzyna *Sprawy o ochronę indywidualnych interesów konsumentów w postępowaniu cywilnym* s. 298-299
- 3) Kiziewicz E., Szumlich T. *O polubownym rozstrzyganiu sporów na rynku ubezpieczeń* „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006.
- 4) Kudlak M., Owczarek J. *Problemy rynku ubezpieczeń w świetle skarg konsumentów skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 1995-2005* „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych” Nr 6/2006

Raporty:

- 1) Komisja Nadzoru Finansowego, Informacja dot. Podmiotów rynku ubezpieczeniowego, które kończą lub zakończyły działalność https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/PODMIOTY_ryнку/Podmioty_ryнку_ubezpieczeniowego/Dzial_II_pozostale_ubezpieczenia/zaklady_ubezpieczen_ktore_koncza_lub_za_konczyly_dzialalnosc.html dostęp 21.11.2015r
- 2) Komisja Nadzoru Finansowego, Informacja dot. skarg kierowanych do UKNF w 2013r. https://www.knf.gov.pl/Images/20140306_KNF_info_skargi_2013_tcm75-37232.pdf dostęp 2.12.2015r
- 3) Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za rok 1996 http://rf.gov.pl/files/12__1__Sprawozdanie_Rzecznika_Ubezpieczonych_za_rok_1996.pdf dostęp 21.11.2015
- 4) Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995-2015 Sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 1995-2015
- 5) Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w 2014r.

Inne:

- 1) Czy reklamacje zaleją banki i ubezpieczycieli? Nowa ustawa o reklamacjach Bankier.pl <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Czy-reklamacje-zaleja-banki-i-ubezpieczycieli-Nowa-ustawa-o-reklamacjach-3404537,4.html> dostęp 15.12.2015r
- 2) Krystyna Krawczyk – Kierunki rozwoju Rzecznika Ubezpieczonych http://www.rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Krystyna_Krawczyk_-_Kierunki_rozwoju_urzedu_Rzecznika_Ubezpieczonych__121 dostęp 23.11.2015r

- 3) Rzecznik Finansowy bardziej potrzebny konsumentom czy politykom? Polskieradio.pl
<http://www.polskieradio.pl/42/4393/Artykul/1461908,Rzecznik-Finansowy-bardziej-potrzebny-konsumentom-czy-politykom> dostęp 26.12.2015r
- 4) Rzecznik Finansowy: nowa instytucja, która ma pomóc w sporach z bankami i ubezpieczycielami Polskieradio.pl
<http://www.polskieradio.pl/42/4393/Artykul/1527730,Rzecznik-Finansowy-nowa-instytucja-ktora-ma-pomoc-w-sporach-z-bankami-i-ubezpieczycielami> dostęp 2.12.2015
- 5) Zakres zadań wydziałów Biura Rzecznika Finansowego
<http://rf.gov.pl/o-urzedzie/zakres-zadan-wydzialow-biura-rzecznika-finansowego> dostęp 12.12.2015r



ALTERUM OŚRODEK BADAŃ I ANALIZ SYSTEMU FINANSOWEGO

UL. WIEJSKA 12A
00-490 WARSZAWA
LK@ALTERUM.PL

KONTAKT DO AUTORA
GRZEGORZ MOTACKI
GRZEGORZ.MOTACKI@GMAIL.COM