



SEJM
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

X kadencja
Marszałek Senatu
BPS.DPS.030.16.2025

Druk nr 1744

Warszawa, 25 września 2024 r.

Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

mam zaszczyt przekazać Panu Marszałkowi podjęte przez Senat - zgodnie z art. 121 ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej - na 42. posiedzeniu w dniu 24 września 2025 r. uchwały:

- w sprawie ustawy o zmianie ustawy o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej i Punkcie Informacji dla Przedsiębiorcy oraz ustawy o podatku od towarów i usług,
- w sprawie ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego,
- w sprawie ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny,
- **w sprawie ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,**
- w sprawie ustawy o zmianie ustawy o sporcie.

Przyjęcie poprawek Senatu może spowodować konieczność zmiany oznaczeń jednostek systematyzacyjnych, redakcyjnych lub ich fragmentów, w celu zachowania ciągłości numeracji albo ciągłości alfabetycznej, oraz w konsekwencji konieczność odpowiedniej korekty odesłań.

Z poważaniem
(-) Małgorzata Kidawa-Błońska

UCHWAŁA
SENATU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

z dnia 24 września 2025 r.

w sprawie ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Senat, po rozpatrzeniu uchwalonej przez Sejm na posiedzeniu w dniu 12 września 2025 r. ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, wprowadza do jej tekstu następujące poprawki:

- 1) w art. 1 w pkt 1, w ust. 2 w pkt 1 w lit. b wyrazy „środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez podmiot rynku finansowego” zastępuje się wyrazami „środka komunikacji elektronicznej”;
- 2) w art. 1 w pkt 2, art. 5 otrzymuje brzmienie:

„Art. 5. 1. Po złożeniu przez klienta reklamacji zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie:

 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:

 - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;

- 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.”.

MARSZAŁEK SENATU



Małgorzata KIDAWA-BŁOŃSKA

UZASADNIENIE

Na posiedzeniu w dniu 24 września 2025 r. Senat rozpatrzył ustawę o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej i uchwalił do niej 2 poprawki.

Poprawka nr 1 ma na celu uwzględnienie w przepisie określającym sposoby składania reklamacji, że kwestie dotyczące procedury zgłaszania reklamacji, w tym formy i sposoby jej zgłaszania, określa się w umowie między podmiotem rynku finansowego i klientem. Wynika to z art. 4 ust. 1 nowelizowanej ustawy. Przyjęcie rozwiązania, w myśl którego to podmiot rynku finansowego będzie wskazywał środek komunikacji elektronicznej (ewentualnie środki komunikacji elektronicznej) do składania reklamacji na piśmie w postaci elektronicznej, może skutkować tym, że klientowi będzie narzucany ten środek, jako jedyny możliwy, jednostronnie przez podmiot rynku finansowego. W ocenie Senatu nie taka była intencja ustawodawcy. Ponadto wobec faktu, że nowelizowany art. 3 ust. 2 odnosi się do pojedynczej reklamacji, uznano że przepis powinien stanowić o środku komunikacji elektronicznej, a nie środkach komunikacji elektronicznej. Do złożenia reklamacji wykorzystuje się jeden konkretny środek komunikacji elektronicznej (jeden kanał komunikacji z podmiotem rynku finansowego np. email, formularz na stronie internetowej albo formularz w aplikacji mobilnej) a nie kilka takich środków.

Poprawka nr 2 doprecyzowuje, w jakich przypadkach podmiot rynku finansowego będzie udzielał odpowiedzi na reklamację na piśmie w postaci elektronicznej a w jakich na piśmie w postaci papierowej. Przepis w brzmieniu uchwalonym przez Sejm mógł budzić wątpliwości interpretacyjne. Senat proponuje doprecyzowanie zmienianego art. 5 ust. 1 w taki sposób, aby wynikały z niego jednoznacznie zasady udzielania odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie w postaci elektronicznej odpowiedź na nią będzie udzielana na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient zażąda odpowiedzi w postaci papierowej. W przypadku złożenia reklamacji na piśmie w postaci papierowej obowiązywała będzie odwrotna zasada. Jeżeli natomiast reklamacja zostanie zgłoszona ustnie, odpowiedź udzielana będzie na piśmie w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta.

W poprawce nr 2 proponuje się także doprecyzowanie zmienianego art. 5 ust. 2, który określa kanały komunikacji z klientem w przypadku udzielania odpowiedzi na reklamację elektronicznie. W przypadku gdy reklamacja zostanie złożona z wykorzystaniem środka

komunikacji elektronicznej, odpowiedź na nią będzie udzielana elektronicznie z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli natomiast reklamacja zostanie wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź na nią będzie udzielana na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy.