



SEJM  
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ  
IX kadencja  
Prezes Rady Ministrów  
RM-10-80-20

**Druk nr 834**  
Warszawa, 9 grudnia 2020 r.

Pani  
Elżbieta Witek  
Marszałek Sejmu  
Rzeczypospolitej Polskiej

*Szanowna Pani Marszałek,*

na podstawie art. 118 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiam Sejmowi Rzeczypospolitej Polskiej projekt ustawy

**- o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.**

W załączeniu przedstawiam także opinię dotyczącą zgodności proponowanych regulacji z prawem Unii Europejskiej.

Jednocześnie informuję, że do prezentowania stanowiska Rządu w tej sprawie w toku prac parlamentarnych został upoważniony Minister Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej.

*Z poważaniem*

Mateusz Morawiecki

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

## U S T A W A

z dnia

### **o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej<sup>1)</sup>**

#### Rozdział 1

#### **Przepisy ogólne**

**Art. 1.** Ustawa określa zasady i tryb ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego obejmujące:

- 1) zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów;
- 2) zadania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej „Prezesem Urzędu”, w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 3) tryb prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego;
- 4) zasady finansowania systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 5) zasady funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej.

---

<sup>1)</sup> Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: ustawę z dnia 31 lipca 1981 r. o wynagrodzeniu osób zajmujących kierownicze stanowiska państwowe, ustawę z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, ustawę z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, ustawę z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym, ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawę z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, ustawę z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawę z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, ustawę z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym, ustawę z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, ustawę z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym, ustawę z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, ustawę z dnia 12 kwietnia 2018 r. o zasadach pozyskiwania informacji o niekaralności osób ubiegających się o zatrudnienie i osób zatrudnionych w podmiotach sektora finansowego i ustawę z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz uchyla się ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

**Art. 2.** Użyte w ustawie określenia oznaczają:

- 1) klient podmiotu rynku finansowego:
  - a) będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia,
  - b) 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 2214 oraz z 2020 r. poz. 1180, 1639 i ...) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
  - c) członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 105), uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 686), oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1808), osobę otrzymującą emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 926) oraz uczestnika PPK lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1342),
  - d) będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta małej instytucji płatniczej, klienta dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej, klienta instytucji pożyczkowej, klienta pośrednika kredytu hipotecznego oraz klienta pośrednika kredytowego,
  - e) będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia

uzupełniające, w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2019 r. poz. 1881 oraz z 2020 r. poz. ...), wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 895, 1180 i ...) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową

– również jeżeli jest osobą fizyczną, taką jak przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców lub osoba fizyczna prowadząca działalność wytwórczą w rolnictwie w zakresie upraw rolnych oraz chowu i hodowli zwierząt, ogrodnictwa, warzywnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego;

2) podmiot rynku finansowego:

- a) instytucję płatniczą, małą instytucję płatniczą, dostawcę świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawcę świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biuro usług płatniczych, instytucję pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz. 794, 1639 i ...),
- b) bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucję finansową w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896 i ...),
- c) towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny oraz zarządzającego ASI i alternatywną spółkę inwestycyjną w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2020 r. poz. 95 i 695),
- d) spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową w rozumieniu ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1643, 1639 i ...),
- e) firmę inwestycyjną w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2020 r. poz. 89, 284, 288, 568 i ...),
- f) krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,

- g) fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
  - h) instytucję pożyczkową – podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083),
  - i) Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
  - j) pośrednika kredytu hipotecznego w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1027),
  - k) pośrednika kredytowego w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
  - l) brokera ubezpieczeniowego, a także agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową;
- 3) reklamacja – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego;
  - 4) trwałe nośnik informacji – trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
  - 5) Urząd – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## Rozdział 2

### **Reklamacje składane przez klientów podmiotów rynku finansowego**

**Art. 3.** 1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.

2. Reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041);

- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez podmiot rynku finansowego.

**Art. 4.** 1. Informacje dotyczące reklamacji, w szczególności w zakresie:

- 1) miejsca i formy złożenia reklamacji,
  - 2) terminu rozpatrzenia reklamacji,
  - 3) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,
  - 4) trybu odwoławczego od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy
- podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem.

2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje dotyczące reklamacji są dostarczane klientowi przez podmiot rynku finansowego w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.

**Art. 5.** 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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek klienta podmiot rynku finansowego może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną.

**Art. 6.** 1. Odpowiedzi na reklamację należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu uznaje się za jego zachowanie.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności wymagające ustalenia, które są niezbędne do rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 albo 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z jej treścią.

**Art. 7.** Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z jej treścią;
- 2) wyczerpującą informację zawierającą stanowisko podmiotu rynku finansowego w sprawie zastrzeżeń zawartych w reklamacji, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z jej treścią zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia wysłania odpowiedzi.

**Art. 8.** W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji odpowiedź na reklamację zawiera również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego albo innego mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje takie możliwości;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Prezesa Urzędu w przypadkach, o których mowa w art. 10 pkt 1 i 2;
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany, i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

**Art. 9.** Podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Prezesowi Urzędu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z jej treścią, z uwzględnieniem:

- 1) liczby reklamacji;
- 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;

- 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

### Rozdział 3

#### **Zadania Prezesa Urzędu w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego**

**Art. 10.** Do zadań Prezesa Urzędu w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego należy 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 jej treścią w terminie, o którym mowa w art. 7 pkt 4;
- 3) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 4) opracowywanie i przedkładanie Radzie Ministrów projektów aktów prawnych dotyczących ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- 5) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- 6) przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

**Art. 11. 1.** Podjęcie czynności przez Prezesa Urzędu następuje:

- 1) z urzędu albo
- 2) na wniosek:
  - a) klienta podmiotu rynku finansowego – w przypadku:
    - nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji,
    - niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z jej treścią,
  - b) właściwego organu nadzoru, kontroli lub innego organu władzy publicznej,

c) organizacji konsumenckich – w zakresie dotyczącym dystrybucji ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2, Prezes Urzędu może:

- 1) podjąć czynność;
- 2) wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- 3) przekazać sprawę według właściwości;
- 4) wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w rozdziale 4;
- 5) nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

3. Prezes Urzędu, podejmując czynność, bada, czy skutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

**Art. 12.** 1. Prezes Urzędu może:

- 1) występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w szczególności:
  - a) w sprawach indywidualnych,
  - b) w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów, które według Prezesa Urzędu są niekorzystne dla klientów,
  - c) na temat nieprawidłowej obsługi klientów świadczonej przez podmioty rynku finansowego;
- 2) przeprowadzać lub zlecać badania dotyczące sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.

2. Wystąpienie o udzielenie informacji lub wyjaśnień w sprawach indywidualnych może nastąpić wyłącznie za zgodą klienta, którego sprawa dotyczy.

**Art. 13.** 1. Prezes Urzędu może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze.

2. W postępowaniach, o których mowa w ust. 1, nie mogą być wykorzystane informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa oraz inne informacje ustawowo chronione, pozyskane

w toku postępowań prowadzonych na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076, 1086 i ...). Przepisu art. 73 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nie stosuje się.

**Art. 14.** Po zbadaniu sprawy Prezes Urzędu może:

- 1) poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;
- 2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
- 3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.

**Art. 15.** Na wniosek Prezesa Urzędu podmiot rynku finansowego:

- 1) przekazuje wzorzec umowy o świadczenie usług, którym posługuje się w swojej działalności, oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu i wykonywaniu umów o świadczenie usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku;
- 2) jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Prezesa Urzędu o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

**Art. 16.** Do działalności Prezesa Urzędu, o której mowa w niniejszym rozdziale, stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 i 1578).

**Art. 17.** Do czynności Prezesa Urzędu, o których mowa w art. 11, art. 12, art. 14 i art. 15, nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695 i 1298).

**Art. 18.** 1. Pracownicy Urzędu są obowiązani do ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) oraz innych informacji podlegających ochronie na podstawie odrębnych przepisów, o których powzięli wiadomość w związku z czynnościami wykonywanymi na podstawie ustawy.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do informacji powszechnie dostępnych, informacji o wszczęciu postępowania oraz informacji o wydaniu decyzji kończących postępowanie i ich ustaleniach.

**Art. 19.** Informacje objęte obowiązkiem określonym w art. 18 ust. 1 pozyskane w toku postępowań, o których mowa w art. 13, nie mogą być wykorzystane w innych postępowaniach prowadzonych przez Prezesa Urzędu na podstawie odrębnych przepisów.

**Art. 20.** 1. Prezes Urzędu składa corocznie, w terminie 90 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Prezesowi Rady Ministrów, za pośrednictwem ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, sprawozdanie:

- 1) ze swojej działalności objętej przepisami ustawy oraz oceny stanu przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, w tym zidentyfikowanych ryzyk oraz informacji o działaniach podjętych lub postulowanych celem ich wyeliminowania;
- 2) z działalności finansowanej ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, wraz z informacją o wykorzystaniu środków Funduszu.

2. Minister właściwy do spraw instytucji finansowych, w terminie 60 dni od dnia otrzymania sprawozdań, o których mowa w ust. 1, przekazuje je Prezesowi Rady Ministrów, dołączając swoją opinię.

3. Sprawozdania, o których mowa w ust. 1, są jawne.

#### Rozdział 4

### **Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego**

**Art. 21.** 1. Spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zwanym dalej „postępowaniem”.

2. Postępowanie prowadzi Koordynator do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego działający przy Prezesie Urzędu, zwany dalej „Koordynatorem”.

3. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

4. Koordynator prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

5. Obsługę organizacyjną Koordynatora zapewnia Urząd.

6. Koordynator jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie

ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.<sup>2)</sup>) danych osobowych gromadzonych w związku z realizacją zadań Koordynatora określonych w ustawie.

7. Dane osobowe, o których mowa w ust. 6, podlegają zabezpieczeniom zapobiegającym nadużyciom lub niezgodnemu z prawem dostępowi lub przekazaniu, polegającym co najmniej na:

- 1) dopuszczeniu do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób posiadających pisemne upoważnienie wydane przez administratora danych;
- 2) pisemnym zobowiązaniu osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych do zachowania ich w poufności.

**Art. 22.** 1. Koordynatora powołuje Prezes Urzędu na czteroletnią kadencję spośród osób, które:

- 1) korzystają z pełni praw publicznych;
- 2) nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec nich zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 3) posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny oraz wyróżniają się wiedzą i doświadczeniem zawodowym w zakresie funkcjonowania rynku finansowego;
- 4) znają co najmniej jeden język obcy spośród języków roboczych Unii Europejskiej;
- 5) nie są członkami partii politycznych.

2. Koordynator nie może:

- 1) zajmować innego stanowiska, z wyjątkiem stanowiska:
  - a) badawczo-dydaktycznego lub badawczego w uczelni,
  - b) naukowo-dydaktycznego lub naukowego w podmiocie, o którym mowa w art. 7 ust. 1 pkt 2–8 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2020 r. poz. 85, 374, 695, 875 i 1086)

– ani wykonywać innych zajęć zawodowych;

- 2) należeć do partii politycznej;

---

<sup>2)</sup> Zmiana wymienionego rozporządzenia została ogłoszona w Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2.

- 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.

3. Prezes Urzędu odwołuje Koordynatora przed upływem kadencji, na którą został powołany, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 3) utraty kwalifikacji albo niespełniania warunków, o których mowa w ust. 1 lub 2;
- 4) złożenia rezygnacji.

4. Po upływie kadencji Koordynator pełni swoją funkcję do czasu powołania następcy. Powołanie kolejnego Koordynatora następuje nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia upływu kadencji poprzedniego Koordynatora.

5. Ta sama osoba nie może być Koordynatorem więcej niż przez dwie kolejne kadencje.

**Art. 23.** Koordynator wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu.

**Art. 24.** 1. Postępowanie wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego.

2. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnieść o:

- 1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

3. Do wniosku o wszczęcie postępowania dołącza się opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

**Art. 25.** Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu, w przypadku gdy:

- 1) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Koordynatora;
- 2) klient nie wyczerpał trybu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2;
- 3) wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego;

- 4) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa Urzędu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 5) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Koordynatora.

**Art. 26.** Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy.

**Art. 27.** Postępowanie jest wolne od opłat.

**Art. 28.** W toku postępowania Koordynator:

- 1) zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta;
- 2) informuje strony postępowania o przepisach prawa mających zastosowanie w sprawie;
- 3) podejmuje działania mające na celu umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu.

**Art. 29.** W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Koordynator sporządza opinię, która zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w tym postępowaniu.

**Art. 30.** 1. Z przebiegu postępowania Koordynator sporządza protokół, który zawiera informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu. Protokół stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

2. Do protokołu załącza się opinię, o której mowa w art. 29.

3. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia.

**Art. 31.** 1. Koordynator pisemnie upoważnia członka zespołu, o którym mowa w art. 23, zwanego dalej „upoważnionym członkiem”, wyróżniającego się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadającego co najmniej trzyletni staż pracy, w tym co najmniej roczne doświadczenie zawodowe w tym obszarze, do prowadzenia postępowania.

2. Upoważnienie jest udzielane na czas określony.

3. Koordynator cofa upoważnienie przed upływem okresu, na jaki zostało udzielone, w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu zadań;
- 2) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione umyślnie przestępstwo lub przestępstwo skarbowe;

3) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań.

**Art. 32.** 1. Upoważniony członek jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

2. Upoważniony członek prowadzi postępowanie w sposób niezależny i bezstronny.

**Art. 33.** Koordynator podaje do publicznej wiadomości corocznie do dnia 31 marca dane statystyczne dotyczące przeprowadzonych postępowań zakończonych w roku poprzednim.

**Art. 34.** Prezes Rady Ministrów określi, w drodze rozporządzenia:

- 1) sposób i formy prowadzenia postępowania, w tym sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania oraz wymiany informacji między stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub przesyłką pocztową,
- 2) szczegółową treść wniosku o wszczęcie postępowania i niezbędne dokumenty, które należy dołączyć do wniosku,
- 3) szczegółowe kwalifikacje osób prowadzących postępowania oraz minimalny okres, na jaki jest udzielane upoważnienie do prowadzenia postępowania,
- 4) termin na wyrażenie przez strony zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej

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

**Art. 35.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że spór może być prowadzony między przedsiębiorcami.

## Rozdział 5

### **Finansowanie systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego**

**Art. 36.** 1. Koszty funkcjonowania systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego ponoszą:

- 1) krajowe zakłady ubezpieczeń – do wysokości 0,023% zbioru składek brutto oraz zagraniczne zakłady ubezpieczeń – do wysokości 0,025% zbioru składek brutto;
- 2) powszechne towarzystwa emerytalne – do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego zarządzanego przez dane powszechne towarzystwo emerytalne i stawki nieprzekraczającej 0,0001%; średnią

roczną wartość aktywów otwartego funduszu emerytalnego wylicza się na podstawie wartości aktywów otwartego funduszu emerytalnego ustalonej na ostatni dzień roboczy każdego miesiąca danego roku kalendarzowego;

- 3) krajowe instytucje płatnicze oraz krajowe instytucje pieniądza elektronicznego – do wysokości stanowiącej iloczyn funduszy własnych, o których mowa odpowiednio w art. 76 ust. 2–3 oraz art. 132m ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, i stawki nieprzekraczającej 0,1%;
- 4) dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku – do wysokości średniej wartości przychodów ogółem w okresie ostatniego roku, w wysokości nie większej niż 0,02% tej średniej;
- 5) małe instytucje płatnicze – do wysokości stanowiącej iloczyn całkowitej wartości transakcji płatniczych wykonanych przez małą instytucję płatniczą i stawki nieprzekraczającej 0,0006%;
- 6) biura usług płatniczych – do wysokości stanowiącej iloczyn całkowitej wartości transakcji płatniczych wykonanych przez biuro usług płatniczych i stawki nieprzekraczającej 0,0006%;
- 7) banki – do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych banków i stawki nieprzekraczającej 0,0011%;
- 8) spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe – do wysokości stanowiącej iloczyn sumy aktywów bilansowych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych i stawki nieprzekraczającej 0,0011%;
- 9) towarzystwa funduszy inwestycyjnych – do wysokości średniej rocznej sumy aktywów funduszy inwestycyjnych, aktywów zbiorczych portfeli papierów wartościowych oraz portfeli, w skład których wchodzi co najmniej jeden instrument finansowy zarządzany przez dane towarzystwo w wysokości nie wyższej niż iloczyn średniej rocznej sumy wartości aktywów zarządzanych przez dane towarzystwo i stawki nieprzekraczającej 0,0001%;
- 10) zarządzający ASI – do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej sumy wartości aktywów alternatywnych spółek inwestycyjnych zarządzanych przez danego zarządzającego ASI i stawki nieprzekraczającej 0,0001%;
- 11) firmy inwestycyjne – do wysokości średniej wartości przychodów ogółem w okresie trzech lat poprzedzających rok, za który jest należna opłata, w wysokości nie większej niż 0,02% tej średniej;

12) instytucje pożyczkowe – do wysokości 0,02% sumy aktywów.

2. W przypadku kosztów, o których mowa w ust. 1, ponoszonych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń ich wysokość jest wyliczana od zbioru składek brutto z tytułu umów ubezpieczenia zawartych w związku z wykonywaniem działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Wpływy z tytułów, o których mowa w ust. 1, stanowią dochód budżetu państwa i są przeznaczane na finansowanie funkcjonowania systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

4. Należności, o których mowa w ust. 1, podlegają egzekucji w trybie przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

5. Prezes Urzędu jest wierzycielem w rozumieniu przepisów o postępowaniu egzekucyjnym w administracji należności, o których mowa w ust. 1.

6. W przypadku niedotrzymania terminów uiszczania należności, określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ust. 7, pobiera się odsetki ustawowe za opóźnienie. Odsetek nie pobiera się, jeżeli ich wysokość nie przekracza trzykrotności wartości opłaty pobieranej przez operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej.

7. Prezes Rady Ministrów określi, w drodze rozporządzenia, terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności, o których mowa w ust. 1, uwzględniając zapewnienie skuteczności systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

## Rozdział 6

### Fundusz Edukacji Finansowej

**Art. 37.** 1. Fundusz Edukacji Finansowej jest państwowym funduszem celowym.

2. Dysponentem Funduszu Edukacji Finansowej jest Prezes Urzędu.

3. Obsługę Funduszu Edukacji Finansowej zapewnia Urząd.

**Art. 38.** 1. Przychodami Funduszu Edukacji Finansowej są wpływy z tytułu:

- 1) kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie ustaw, o których mowa w art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2059 i ...), oraz art. 3c ust. 1 pkt 5 i art. 3g ust. 1 pkt 7 tej ustawy, z wyjątkiem kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru

Finansowego na podstawie art. 138 ust. 3 pkt 3a i art. 141 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe oraz art. 72 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych;

- 2) kar pieniężnych, o których mowa w art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) kar pieniężnych, o których mowa w art. 159 ust. 5a, art. 183 ust. 4a i art. 193 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1415 i ...);
- 4) kar pieniężnych, o których mowa w art. 43 ust. 1;
- 5) odsetek;
- 6) innych źródeł.

2. Przychodami Funduszu Edukacji Finansowej mogą być dotacje celowe z budżetu państwa z przeznaczeniem na zwrot zmniejszonych albo uchylonych kar pieniężnych, o których mowa w ust. 1 pkt 1–4.

**Art. 39.** Jeżeli w wyniku zmiany albo uchylecia decyzji kary pieniężnej, o których mowa w art. 38 ust. 1 pkt 1–4, zostały zmniejszone lub uchylone, dysponent Funduszu Edukacji Finansowej niezwłocznie przekazuje organowi, które je nałożył, środki finansowe do wysokości wpływów do Funduszu Edukacji Finansowej z tytułu uchylonej lub zmniejszonej kary pieniężnej.

**Art. 40.** 1. Przychody, o których mowa w art. 38 ust. 1, przeznacza się na finansowanie lub dofinansowanie edukacji finansowej, w szczególności na:

- 1) opracowywanie i realizację strategii edukacji finansowej;
- 2) organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych, mających na celu zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa;
- 3) opracowywanie i realizację programów edukacyjnych i wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, zagrożeń na nim występujących oraz podmiotów na nim działających;
- 4) opracowywanie dokumentów dotyczących edukacji finansowej innych niż wymienione w pkt 1 i 3;
- 5) wspieranie projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego.

2. Koszty obsługi bankowej Funduszu Edukacji Finansowej są pokrywane z przychodów tego funduszu.

**Art. 41.** 1. Rada Edukacji Finansowej jest organem opiniodawczo-doradczym Prezesa Urzędu.

2. Do zakresu działania Rady Edukacji Finansowej należy opracowywanie dla Prezesa Urzędu opinii, propozycji i wniosków w sprawach związanych z edukacją finansową, w szczególności:

- 1) przedstawianie propozycji oraz wniosków dotyczących poprawy stanu świadomości finansowej społeczeństwa;
- 2) opiniowanie projektów dokumentów, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1, 3 i 4;
- 3) wyrażanie opinii w sprawach przedstawionych przez Prezesa Urzędu.

**Art. 42.** 1. Prezes Rady Ministrów powołuje w skład Rady Edukacji Finansowej:

- 1) trzech przedstawicieli ministra właściwego do spraw instytucji finansowych;
- 2) przedstawiciela ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania;
- 3) przedstawiciela Prezesa Urzędu;
- 4) przedstawiciela Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego;
- 5) przedstawiciela Prezesa Narodowego Banku Polskiego;
- 6) przedstawiciela Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A.;
- 7) przedstawiciela Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
- 8) przedstawiciela Polskiego Funduszu Rozwoju Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, o którym mowa w art. 2 pkt 8 lit. b ustawy z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 735 i ...);
- 9) przedstawiciela Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

2. Prezes Rady Ministrów powołuje Przewodniczącego Rady Edukacji Finansowej spośród członków Rady Edukacji Finansowej, o których mowa w ust. 1 pkt 1.

3. W posiedzeniach Rady Edukacji Finansowej mogą uczestniczyć, z głosem doradczym, przedstawiciele izb gospodarczych zrzeszających podmioty rynku finansowego.

4. Rada Edukacji Finansowej podejmuje uchwały zwykłą większością głosów w obecności co najmniej 6 członków.

5. W przypadku równej liczby głosów decyduje głos Przewodniczącego Rady Edukacji Finansowej.

6. Obsługę Rady Edukacji Finansowej zapewnia Urząd.

7. Prezes Rady Ministrów określi, w drodze rozporządzenia, regulamin pracy Rady Edukacji Finansowej, mając na uwadze potrzebę zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Rady Edukacji Finansowej.

## Rozdział 7

### Kary pieniężne

**Art. 43.** 1. Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki, o których mowa w art. 4 ust. 1, art. 6–8 lub art. 15, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.

2. Przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o której mowa w ust. 1, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia.

3. Termin płatności kar, o których mowa w ust. 1, wynosi 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w sprawie nałożenia kary pieniężnej.

## Rozdział 8

### Zmiany w przepisach

**Art. 44.** W ustawie z dnia 31 lipca 1981 r. o wynagrodzeniu osób zajmujących kierownicze stanowiska państwowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1637) w art. 2:

- 1) w pkt 2 skreśla się wyrazy „Rzecznika Finansowego”;
- 2) w pkt 4 skreśla się wyrazy „Zastępcy Rzecznika Finansowego”.

**Art. 45.** W ustawie z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1406, 1492, 1565, 2122 i 2123) w art. 17 w ust. 1:

- 1) w pkt 22 skreśla się wyrazy „Rzecznika Finansowego”;
- 2) uchyla się pkt 30a.

**Art. 46.** W ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896) w art. 105 w ust. 1 w pkt 2:

- 1) w lit. r po tiret czwarte dodaje się tiret piąte w brzmieniu:  
„– w zakresie niezbędnym do realizacji zadań określonych w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...),”;
- 2) lit. wa otrzymuje brzmienie:

„wa)Koordynatora do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego w zakresie realizacji zadań określonych w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.”.

**Art. 47.** W ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2214 oraz z 2020 r. poz. 1180 i 1639) w art. 104 w ust. 1 pkt 6 otrzymuje brzmienie:

„6) Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;”.

**Art. 48.** W ustawie z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755, 807 i 956) w art. 96 w ust. 1 w pkt 6 wyrazy „i Rzecznik Finansowy” zastępuje się wyrazami „oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie realizacji zadań określonych ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

**Art. 49.** W ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2020 r. poz. 89, 284, 288 i 568) w art. 149 pkt 12 otrzymuje brzmienie:

„12) Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Koordynatora do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, w zakresie niezbędnym do realizacji przez niego zadań wynikających z ustawy z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...);”.

**Art. 50.** W ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2059) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 17 w ust. 2 skreśla się wyrazy „, Rzecznikiem Finansowym” ;
- 2) w art. 19e ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Wpływy z tytułu kar pieniężnych nakładanych przez Komisję na podstawie art. 3c ust. 1 pkt 5 i art. 3g ust. 1 pkt 7 oraz na podstawie ustaw, o których mowa w art. 1 ust. 2, stanowią przychód Funduszu Edukacji Finansowej, o którym mowa w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

**Art. 51.** W ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 99a w ust. 1 skreśla się wyrazy „Rzecznik Finansowy,”;
- 2) w art. 112 w ust. 2 wyrazy „w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279)” zastępuje się wyrazami „w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

**Art. 52.** W ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) w art. 12 w ust. 2 pkt 2 otrzymuje brzmienie:

- „2) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie niezbędnym do realizacji przez niego zadań wynikających z ustawy z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”;

**Art. 53.** W ustawie z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1643 i 1639) w art. 9f w ust. 1:

- 1) pkt 19 otrzymuje brzmienie:
  - „19) na żądanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie niezbędnym do realizacji przez niego zadań określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów lub ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”;
- 2) uchyla się pkt 19a.

**Art. 54.** W ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz. 794 i 1639) w art. 15b w ust. 1 wyrazy „ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279)” zastępuje się wyrazami „ustawy z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

**Art. 55.** W ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 895 i 1180) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 35 w ust. 2:
  - a) w pkt 11 po wyrazach „w przepisach o ochronie konkurencji i konsumentów” dodaje się wyrazy „oraz w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...);”,
  - b) po pkt 11 dodaje się pkt 11a w brzmieniu:

„11a) Koordynatora do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, w zakresie wykonywania przez niego zadań określonych w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej;”,
  - c) uchyla się pkt 15;
- 2) w art. 42:
  - a) w ust. 2 wyrazy „Rzecznika Finansowego” zastępuje się wyrazami „Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”,
  - b) w ust. 2a wyrazy „Rzecznik Finansowy” zastępuje się wyrazami „Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”;
- 3) w art. 288 wyrazy „ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279)” zastępuje się wyrazami „ustawy z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej”;
- 4) w art. 336 w ust. 2 zdanie drugie i trzecie otrzymują brzmienie:

„Informacje dotyczące skarg zakład ubezpieczeń przekazuje również Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ujawnia te informacje.”.

**Art. 56.** W ustawie z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej (Dz. U. z 2019 r. poz. 2138) w art. 15 w ust. 2 pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) przedstawiciela Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;”.

**Art. 57.** W ustawie z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 735) w art. 3 w ust. 1 uchyla się pkt 26.

**Art. 58.** W ustawie z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1415) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 167 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Wpływy z tytułu kar pieniężnych orzeczonych w postępowaniu dyscyplinarnym stanowią przychód Polskiej Izby Biegłych Rewidentów, a w przypadku, o którym mowa w art. 159 ust. 5a pkt 1 – przychód Funduszu Edukacji Finansowej, o którym mowa w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...).”;

2) w art. 179 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Wpływy z tytułu kary pieniężnej orzeczonej w sprawie, o której mowa w art. 172 ust. 1, stanowią dochód budżetu państwa, a w przypadku, o którym mowa w art. 159 ust. 5a pkt 2 – przychód Funduszu Edukacji Finansowej, o którym mowa w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.”;

3) w art. 189 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Wpływy z tytułu kar pieniężnych stanowią dochód budżetu państwa, a w przypadkach, o których mowa w art. 183 ust. 4a, przychód Funduszu Edukacji Finansowej, o którym mowa w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.”;

4) w art. 194 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Wpływy z tytułu kar pieniężnych nałożonych przez Komisję Nadzoru Finansowego stanowią przychód Funduszu Edukacji Finansowej, o którym mowa w ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.”.

**Art. 59.** W ustawie z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym (Dz. U. z 2019 r. poz. 825 oraz z 2020 r. poz. 190) wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 83 w § 2 wyrazy „Rzecznik Finansowy” zastępuje się wyrazami „Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”;

2) w art. 89 w § 2 skreśla się wyrazy „Rzecznik Finansowy.”.

**Art. 60.** W ustawie z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2019 r. poz. 1881) w art. 16 w ust. 6 wyrazy „w art. 2 pkt 1 lit. e ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2018 r. poz. 2038, 2215 i 2243 oraz z 2019 r. poz. 875)” zastępuje się wyrazami „w art. 2 pkt 1 lit. e ustawy z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

**Art. 61.** W ustawie z dnia 12 kwietnia 2018 r. o zasadach pozyskiwania informacji o niekaralności osób ubiegających się o zatrudnienie i osób zatrudnionych w podmiotach sektora finansowego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1349) w art. 1 w ust. 4 uchyla się pkt 2.

**Art. 62.** W ustawie z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1842, 2112, 2113 i 2123)) w art. 15zzg w ust. 1 w pkt 2 wyrazy „ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279)” zastępuje się wyrazami „ustawie z dnia ... 2020 r. o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. poz. ...)”.

## Rozdział 9

### **Przepisy przejściowe i dostosowujące**

**Art. 63.** Znosi się Rzecznika Finansowego.

**Art. 64.** Likwiduje się Biuro Rzecznika Finansowego.

**Art. 65.** 1. Mienie ruchome oraz dobra niematerialne o charakterze majątkowym, w szczególności prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej służące dotychczas do wykonywania zadań, o których mowa w ustawie uchylanej w art. 91, oraz związane z nimi wierzycelności i zobowiązania stają się mieniem, dobrami oraz wierzycelnościami i zobowiązaniami Prezesa Urzędu.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu wykaz mienia ruchomego oraz dóbr niematerialnych, o których mowa w ust. 1.

3. Wartość księgową netto środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych oraz innych składników mienia, wraz z dotychczasowym umorzeniem, przejętych od Rzecznika Finansowego jest ewidencjonowana w księgach Urzędu.

**Art. 66.** 1. Należności i zobowiązania Rzecznika Finansowego lub Biura Rzecznika Finansowego stają się odpowiednio wierzytelnościami i zobowiązaniami Prezesa Urzędu lub Urzędu.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu:

- 1) wykaz wierzytelności i zobowiązań Rzecznika Finansowego lub Biura Rzecznika Finansowego oraz dokumentów z nimi związanych;
- 2) dokumenty, o których mowa w pkt 1.

**Art. 67.** 1. Postępowania prowadzone przez Rzecznika Finansowego niezakończone decyzją ostateczną przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy przejmuje do prowadzenia Prezes Urzędu, z wyjątkiem postępowań, o których mowa w rozdziale 4 ustawy uchylanej w art. 91.

2. W sprawach sądowych, sądowno-administracyjnych lub administracyjnych, w których stroną lub uczestnikiem był Rzecznik Finansowy, stroną lub uczestnikiem staje się Prezes Urzędu.

**Art. 68.** Wnioski Rzecznika Finansowego złożone do Sądu Najwyższego przed dniem wejścia w życie ustawy uważa się za złożone przez Prezesa Urzędu.

**Art. 69.** Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu akta spraw, o których mowa w art. 67, a także akta innych spraw związanych z wykonywaniem zadań Rzecznika Finansowego.

**Art. 70.** 1. Prawa i obowiązki wynikające z umów i porozumień zawartych przez Rzecznika Finansowego lub Biuro Rzecznika Finansowego stają się odpowiednio prawami i obowiązkami Prezesa Urzędu albo Urzędu.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu umowy i porozumienia, o których mowa w ust. 1, oraz dokumenty z nimi związane, a także wykaz tych umów i porozumień, według stanu na dzień przekazania.

**Art. 71.** Należności z tytułu wpłat wnoszonych przez podmioty rynku finansowego na podstawie art. 20 ust. 1 ustawy uchylanej w art. 91, należne a niewpłacone przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stanowią dochód budżetu państwa.

**Art. 72.** Prezes Urzędu z dniem wejścia w życie niniejszej ustawy wykreśla Rzecznika Finansowego z rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

**Art. 73.** 1. Prezes Urzędu powołuje Koordynatora, o którym mowa w art. 21 ust. 2, w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego przepisu.

2. Prezes Urzędu niezwłocznie po powołaniu Koordynatora dokonuje jego wpisu do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

**Art. 74.** 1. Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone przez Rzecznika Finansowego wszczęte i niezakończone przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy przejmuje do prowadzenia na podstawie przepisów tej ustawy Koordynator.

2. Upoważnienia wydane na podstawie art. 35b ust. 1 ustawy uchylanej w art. 91 przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy pozostają w mocy do upływu okresu, na jaki zostały wydane. Przepis art. 31 ust. 3 stosuje się.

**Art. 75.** Tworzy się Fundusz Edukacji Finansowej.

**Art. 76.** Likwiduje się Fundusz Edukacji Finansowej, o którym mowa w rozdziale 4a ustawy uchylanej w art. 91, zwany dalej „likwidowanym Funduszem”.

**Art. 77.** Prezes Urzędu sporządza projekt planu finansowego Funduszu Edukacji Finansowej na rok 2021 i przekazuje ministrowi właściwemu do spraw finansów publicznych, w terminie 60 dni od dnia wejścia w życie ustawy, celem jego uzgodnienia, w terminie 14 dni od dnia jego przekazania.

**Art. 78.** Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu informacje i dokumenty niezbędne do dysponowania środkami Funduszu Edukacji Finansowej, w szczególności dane dotyczące rachunków bankowych, na których były gromadzone środki likwidowanego Funduszu, oraz ewidencję księgową operacji

związanych z funkcjonowaniem likwidowanego Funduszu, według stanu na dzień przekazania.

**Art. 79.** 1. Środki likwidowanego Funduszu stanowią przychód Funduszu Edukacji Finansowej.

2. Prezes Urzędu niezwłocznie:

- 1) rozwiązuje lokaty środków likwidowanego Funduszu;
- 2) przekazuje środki z rachunku likwidowanego Funduszu, w tym z lokat, o których mowa w pkt 1, do Funduszu Edukacji Finansowej.

**Art. 80.** 1. Należności i zobowiązania likwidowanego Funduszu stają się należnościami i zobowiązaniami Funduszu Edukacji Finansowej.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu:

- 1) wykaz należności i zobowiązań likwidowanego Funduszu oraz dokumentów z nimi związanych;
- 2) dokumenty, o których mowa w pkt 1.

**Art. 81.** 1. Prawa i obowiązki wynikające z umów i porozumień zawartych w imieniu likwidowanego Funduszu stają się odpowiednio prawami i obowiązkami Funduszu Edukacji Finansowej.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu:

- 1) wykaz umów i porozumień, o których mowa w ust. 1, oraz dokumentów z nimi związanych;
- 2) umowy i porozumienia, o których mowa w ust. 1, oraz dokumenty z nimi związane.

**Art. 82.** 1. Osoby pełniące w dniu wejścia w życie niniejszej ustawy funkcje członków Rady Edukacji Finansowej, o których mowa w art. 43d ust. 2 pkt 1, 2 i 4–10 ustawy uchylanej w art. 91, powołane na podstawie przepisów dotychczasowych, stają się członkami Rady Edukacji Finansowej, o których mowa w art. 42 ust. 1.

2. Osoba pełniąca funkcję przewodniczącego Rady Edukacji Finansowej, powołana zgodnie z art. 43d ust. 3 ustawy uchylanej w art. 91, staje się przewodniczącym Rady Edukacji Finansowej, o którym mowa w art. 42 ust. 2.

**Art. 83.** 1. W terminie 7 dni od dnia wejścia w życie niniejszego przepisu Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu imienny wykaz pracowników Biura Rzecznika Finansowego wraz z podaniem ich stanowisk pracy według stanu na dzień przekazania wykazu.

2. Pracownicy Biura Rzecznika Finansowego stają się pracownikami Urzędu.

3. Stosunki pracy z pracownikami, o których mowa w ust. 2, wygasają po upływie 3 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy, jeżeli przed upływem 2 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy nie zostaną im zaproponowane nowe warunki pracy i płacy albo w razie nieprzyjęcia nowych warunków pracy i płacy.

4. W terminie 2 tygodni od otrzymania propozycji nowych warunków pracy i płacy pracownik, o którym mowa w ust. 2, składa oświadczenie woli o przyjęciu albo odmowie przyjęcia propozycji. Niezłożenie oświadczenia woli uważa się za przyjęcie propozycji.

5. Z dniem przyjęcia propozycji nowych warunków pracy i płacy pracownicy wykonujący zadania z zakresu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego stają się pracownikami służby cywilnej w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 265 i 285).

6. W przypadku wygaśnięcia stosunków pracy na podstawie ust. 3 pracownikom przysługują świadczenia przewidziane dla pracowników, z którymi stosunki pracy rozwiązuje się z powodu likwidacji pracodawcy.

7. Do okresu pracy w służbie cywilnej, od którego zależą uprawnienia i świadczenia należne pracownikowi, wlicza się dotychczasowy okres pracy w Biurze Rzecznika Finansowego oraz okres pracy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy do dnia przyjęcia propozycji nowych warunków pracy i płacy.

**Art. 84.** 1. Sprawozdanie, o którym mowa w art. 20, za rok 2020, składa Prezes Urzędu na podstawie informacji przekazanych przez Rzecznika Finansowego.

2. Do dnia wejścia w życie niniejszej ustawy Rzecznik Finansowy przekazuje Prezesowi Urzędu informacje niezbędne do sporządzenia sprawozdania, o którym mowa w ust. 1.

**Art. 85.** Inne terminy do wykonywania czynności, o których mowa w ustawie uchylanej w art. 91, określone w przepisach wydanych na podstawie art. 15zzg ust. 1 ustawy zmienianej w art. 62, uznaje się za terminy określone do wykonania czynności, o których mowa w niniejszej ustawie.

**Art. 86.** Przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 15zzg ust. 1 ustawy zmienianej w art. 62 w brzmieniu dotychczasowym zachowują moc i mogą być zmieniane.

**Art. 87.** Dotychczasowe przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 20 ust. 5 ustawy uchylanej w art. 91 zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 36 ust. 7, nie dłużej jednak niż do dnia 30 czerwca 2021 r.

**Art. 88.** Dotychczasowe przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 43 ustawy uchylanej w art. 91 zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 34, nie dłużej jednak niż do dnia 30 czerwca 2021 r.

**Art. 89.** Dotychczasowe przepisy wykonawcze wydane na podstawie art. 43d ust. 8 ustawy uchylanej w art. 91 zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 42 ust. 7, nie dłużej jednak niż do dnia 30 czerwca 2021 r.

**Art. 90.** 1. W latach 2021–2030 maksymalny limit wydatków budżetu państwa będących skutkiem finansowym realizacji zadań wynikających z ustawy wynosi 364 055 tys. zł, w tym w:

- 1) 2021 r. – 32 608 tys. zł;
- 2) 2022 r. – 33 325 tys. zł;
- 3) 2023 r. – 34 125 tys. zł;
- 4) 2024 r. – 34 978 tys. zł;
- 5) 2025 r. – 35 853 tys. zł;
- 6) 2026 r. – 36 749 tys. zł;
- 7) 2027 r. – 37 668 tys. zł;
- 8) 2028 r. – 38 610 tys. zł;
- 9) 2029 r. – 39 575 tys. zł;
- 10) 2030 r. – 40 564 tys. zł.

2. W przypadku zagrożenia przekroczenia limitu wydatków, o którym mowa w ust. 1, na dany rok budżetowy stosuje się mechanizm korygujący polegający na:

- 1) ograniczeniu kosztów rzeczowych Urzędu związanych z realizacją zadań wynikających z ustawy;
- 2) racjonalizacji częstotliwości wykonywania czynności w ramach realizacji zadań wynikających z ustawy.

3. Organem właściwym do wdrożenia mechanizmu korygującego, o którym mowa w ust. 2, jest Prezes Urzędu.

4. Organem właściwym do monitorowania wykorzystania limitu wydatków, o którym mowa w ust. 1, jest Prezes Urzędu.

## Rozdział 10

### **Przepisy końcowe**

**Art. 91.** Traci moc ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279).

**Art. 92.** Ustawa wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem art. 22 ust. 1, art. 65 ust. 2, art. 66 ust. 2, art. 69, art. 70 ust. 2, art. 73, art. 78, art. 80 ust. 2, art. 81 ust. 2, art. 83 ust. 1 i art. 84 ust. 2, które wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

## UZASADNIENIE

### **I. Potrzeba i cel uchwalenia projektowanej regulacji**

W ciągu ostatnich lat instytucje odpowiedzialne za ochronę interesów konsumentów w państwach członkowskich Unii Europejskiej obserwują wpływ skarg związanych z naruszeniami praw konsumentów, stanowiący istotną część ogólnej liczby zawiadomień i sygnałów, wpływających rocznie do tego typu organów. Dlatego też, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, skuteczna, szybka i celowa interwencja, mająca na celu zapobieganie oraz usuwanie zaistniałych naruszeń praw konsumentów, ma kluczowe znaczenie dla bezpieczeństwa obrotu i budowania zaufania obywateli do państwa.

Skuteczna i efektywna ochrona konsumentów ma szczególnie istotne znaczenie dla funkcjonowania rynku usług finansowych, który jest rynkiem wiążącym się ze zwiększonym ryzykiem dla konsumentów. Produkty na nim oferowane cechuje często nie tylko wysoki poziom skomplikowania, ale też ich nabycie pociąga za sobą długotrwałe zobowiązania finansowe (np. kredyty, ubezpieczenia), mające istotny wpływ na funkcjonowanie zarówno poszczególnych konsumentów, jak i całych gospodarstw domowych. Przykładowo w ostatnich kilku latach można zaobserwować narastanie w Polsce problemu tzw. missellingu, czyli sprzedaży produktów niedopasowanych do potrzeb konsumenta. Dotyczy on w największym stopniu niektórych produktów finansowych, których stopień skomplikowania (naturalny lub celowy) wyklucza możliwości oceny ich odpowiedniości przez typowego konsumenta.

Racjonalnym oczekiwaniem klientów podmiotów rynku finansowego jest więc możliwość uzyskania szybkiej pomocy w przypadkach zaobserwowanych naruszeń prawa, tj. uzyskania nieodpłatnej pomocy i informacji prawnej, a w szczególności podjęcie przez organy państwowe działań interwencyjnych.

Tymczasem w obecnym stanie prawnym system ochrony praw konsumentów w Polsce jest dychotomiczny. Funkcjonują na nim równolegle:

- 1) podmioty działające w interesie ogółu konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów), takie jak Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), oraz
- 2) podmioty, których celem jest występowanie w ochronie indywidualnych praw konsumentów – Rzecznik Finansowy oraz powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów.

Co więcej, obecnie znaczna część kompetencji pozostających we właściwości Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „Prezes Urzędu” albo „Prezes UOKiK”) jest powielana przez Rzecznika Finansowego. Należą do nich m.in.:

- możliwość złożenia istotnego poglądu w sprawie,
- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego,
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego,
- występowanie do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów,
- przeprowadzanie lub zlecenie badania dotyczącego sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.

Z raportu Najwyższej Izby Kontroli z 8 kwietnia 2013 r. dotyczącego funkcjonowania systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego wynika, że główną przyczyną problemów konsumentów z uzyskaniem niezbędnej pomocy jest rozproszenie kompetencji między poszczególnymi organami i instytucjami, odpowiedzialnymi za ochronę konsumentów. Konsumenty często zwracają się o wsparcie w sprawach indywidualnych do organów działających w interesie publicznym (UOKiK, KNF), które, z uwagi na ograniczenia prawne, nie mogą udzielić im oczekiwanej pomocy.

Mając na uwadze powyższe, konieczne jest zwiększenie skuteczności i efektywności systemu ochrony konsumenta rynku finansowego, do czego przyczyni się konsolidacja wykorzystywanych w tym celu narzędzi, w jednym, sprawnie działającym organie o szerokim zakresie właściwości. Ponadto połączenie w ramach jednego organu zadań w zakresie ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym pozwoli na prowadzenie spójnej i skutecznej kampanii informacyjnej dotyczącej praw klientów rynku finansowego, a co za tym idzie – zwiększenie jej skuteczności.

Połączenie tych kompetencji oraz instrumentarium w rękach Prezesa UOKiK w znaczący sposób poprawi poziom ochrony konsumentów rynku finansowego, zapewni spójność działań z tym związanych, jak również dostosuje poziom ochrony do szybko zmieniających się realiów rynku finansowego.

Na rynku finansowym działają duże, silne podmioty, co pociąga za sobą konieczność stworzenia silnej instytucji, która będzie dla nich przeciwwagą i która działałaby w sposób komplementarny.

Skuteczna i efektywna ochrona konsumentów ma szczególnie istotne znaczenie dla funkcjonowania rynku usług finansowych. Produkty finansowe często są skomplikowane, a jednocześnie pociągają za sobą dla konsumentów zobowiązania na wiele lat, tym samym wpływając na funkcjonowanie całych gospodarstw domowych.

Prezes UOKiK od lat podejmuje działania mające na celu ochronę zbiorowych interesów konsumentów:

- prowadzi postępowania administracyjne, ale nie tylko,
- wspiera konsumentów, wydając istotne poglądy w sprawie (w tym generalne stanowiska w kwestiach najbardziej ważkich dla konsumentów posiadających umowy kredytu hipotecznego odnoszących się do walut obcych, przedstawia stanowiska np.: Stanowisko Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 3 października 2019 r. w sprawie C-260/18 (*Dziubak vs Raiffeisen Bank International AG*) i jego skutków dla umów zawieranych w obrocie konsumenckim, Stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim),
- uczestniczy w przygotowywaniu i opiniowaniu aktów prawnych, proponując korzystne dla konsumentów rozwiązania,
- zachęca branżę finansową do podejmowania działań, w których, ze względu na przedawnienie, władcza interwencja Prezesa UOKiK nie byłaby możliwa (np. Prezes UOKiK podpisał porozumienia z 16 towarzystwami ubezpieczeniowymi w sprawie ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym, na mocy których miały one obniżyć opłaty likwidacyjne tym klientom, których nie objęły wcześniejsze decyzje Prezesa UOKiK),
- posiada wieloletnie doświadczenie oraz ugruntowaną wiedzę w zakresie podejmowania ochrony konsumentów na wielu płaszczyznach.

Przejęcie zadań Rzecznika Finansowego spowoduje, że te działania będą prowadzone w szerszym zakresie – również jako pomoc konsumentom w sprawach indywidualnych – co

ma fundamentalne znaczenie dla kompleksowej ochrony interesów konsumentów. Tam, gdzie Prezes UOKiK nie będzie miał podstawy do podjęcia działań pozwalających na ochronę zbiorowych interesów konsumentów na rynku finansowym, tam – dzięki przejęciu kompetencji Rzecznika Finansowego – Prezes UOKiK będzie mógł skutecznie podejmować interwencje w sprawach indywidualnych, w tym występować z powództwami indywidualnymi.

Połączenie obu instytucji pozwoli na spójność i synchronizację działań – również w tym znaczeniu, że działania te nie będą się dublowały.

Połączenie obu instytucji będzie też istotne z punktu widzenia zbierania i agregowania sygnałów konsumenckich, które teraz trafiają oddzielnie do każdej z tych instytucji. Po ich połączeniu konsumenci będą zgłaszali sygnały do jednej instytucji, która będzie je mogła wykorzystywać zarówno w postępowaniach indywidualnych, jak i w sprawach administracyjnych. To sprawi, że te sygnały będą najbardziej efektywnie wykorzystywane. Kolejną sprawą jest agregacja tych sygnałów – gdyż pozwolą one połączonej instytucji na szybsze uzyskiwanie informacji i identyfikację aktualnych problemów finansowego rynku konsumenckiego – co pozwoli na szybszą reakcję i usuwanie nieprawidłowości.

Po połączeniu obu instytucji komplet kompetencji, którą posiadał Rzecznik Finansowy, skierowanych bezpośrednio na ochronę klientów podmiotu rynku finansowego powierzony zostanie Prezesowi UOKiK. Konsumenci oraz inni klienci podmiotów rynku finansowego, w tym rolnicy i przedsiębiorcy, uzyskają tę samą ochronę w sporze z podmiotami rynku finansowego, z której mogli korzystać na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279), dalej jako „ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego”. Jednocześnie metodyka działania, która została wypracowana przez Rzecznika Finansowego, zostanie zaimplementowana i udoskonalona przez UOKiK. Zestawienie kompetencji Rzecznika Finansowego na podstawie obecnych przepisów i odpowiadających im kompetencji Prezesa UOKiK (i Koordynatora do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego) wynikających z projektowanych przepisów zostało ujęte w załączniku do niniejszego uzasadnienia.

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076, z późn. zm., dalej jako „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”), Prezes UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów

konsumentów, w interesie publicznym. Bez wątpienia jest to podstawowy instrument służący eliminowaniu niepożądanych praktyk godzących w interesy konsumentów. Nie oznacza to jednak, że kompetencja ta stać będzie na przeszkodzie realizacji ochrony indywidualnej konsumenta na rynku finansowym.

Zadania Prezesa UOKiK podejmowane w interesie prywatnym oparte będą o inną podstawę prawną – właśnie projektowaną ustawę o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej. Projektowane regulacje nie powielają istniejących już kompetencji Prezesa UOKiK wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zadania Prezesa UOKiK określone w projekcie ustawy dotyczą stricte spraw z zakresu rynku finansowego, w szczególności postępowań reklamacyjnych i związanej z tym procedury interwencyjnej, która będzie prowadzona przez Prezesa Urzędu.

Zaproponowane rozwiązanie jest zatem spójne systemowo. Prezes UOKiK realizuje bowiem nie tylko zadania określone w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, ale również – co jest wyraźnie wskazane w samej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów – inne zadania określone w ustawach odrębnych. Zaproponowane rozwiązanie w żaden sposób nie obniży ochrony konsumentów – przeciwnie, przyczyni się do jej wzmocnienia. Połączenie narzędzi w jednym, sprawnie działającym organie o szerokich kompetencjach pozwoli na prowadzenie spójnej i skutecznej działalności na rzecz ochrony konsumentów na rynku finansowym.

## **II. Opis proponowanych rozwiązań**

### **1. Przepisy ogólne**

#### **a) zakres przedmiotowy**

Projektowany art. 1 określa zakres przedmiotowy nowej regulacji, który dostosowany został do zmiany w zakresie przejęcia dotychczasowych zadań Rzecznika Finansowego przez Prezesa UOKiK oraz uzupełniony w taki sposób, aby zapewnić wyczerpujące określenie zakresu przedmiotowego regulacji, przez określenie zadań Prezesa Urzędu w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, zasad finansowania systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, czy też uwzględnienie trybu prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

## **b) definicje**

Projektowany art. 2 zawierający definicje ustawowe pojęć używanych w projektowanej regulacji nie zawiera istotnych zmian względem poprzednio obowiązującego stanu prawnego. Zdefiniowano m.in. pojęcie klienta podmiotu rynku finansowego, podmiotu rynku finansowego oraz reklamacji.

Proponuje się jednak doprecyzowanie definicji klienta podmiotu rynku finansowego, którego celem jest uniknięcie wątpliwości interpretacyjnych dotyczących kręgu podmiotów, które jako klienci podmiotów rynku finansowego uzyskują ochronę Prezesa Urzędu w zakresie przewidzianym ustawą. W związku z przejęciem zadań Rzecznika Finansowego przez Prezesa UOKiK, którego zadaniem dotychczasowym była m.in. ochrona konsumentów, mogą powstać wątpliwości, czy przedsiębiorcy wpisani do CEIDG oraz rolnicy utrzymają poziom ochrony w sprawach indywidualnych czy też będzie ona ograniczona jedynie do osób fizycznych nieprowadzących działalności. Zaproponowany w doprecyzowaniu ujętym w części wspólnej art. 2 pkt 1 projektowanej ustawy katalog osób fizycznych ma charakter przykładowy i służy wskazaniu, że korzystającymi z ochrony udzielanej przez Prezesa UOKiK na podstawie projektowanej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej będą wszystkie osoby fizyczne, bez względu na posiadane przymioty prowadzonej działalności gospodarczej czy wytwórczej.

## **2. Reklamacje składane przez klientów podmiotów rynku finansowego**

Projektowany rozdział 2 ustawy stanowi regulację procedur reklamacyjnych. Przedmiotowa regulacja określa sposób rozpatrywania reklamacji, obowiązki podmiotu rynku finansowego w odniesieniu do formy, w jakiej ma być przedstawiona odpowiedź na reklamację, termin na udzielenie takiej odpowiedzi, skutki niedotrzymania tego terminu przez podmioty rynku finansowego oraz procedurę weryfikacji sposobu ich rozpatrzenia. Podmiotem właściwym w sprawie wniosku o rozpatrzenie sprawy nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta podmiotu rynku finansowego będzie Prezes Urzędu.

## **3. Zadania Prezesa UOKiK w zakresie ochrony klientów rynku finansowego**

Projektowany rozdział 3 reguluje zadania Prezesa Urzędu w zakresie ochrony klientów rynku finansowego, które stanowią dopełnienie istniejących już kompetencji Prezesa Urzędu.

Zgodnie z projektowanym art. 10 do zadań Prezesa Urzędu w zakresie ochrony klientów rynku finansowego należy:

- rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmioty rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji,
- rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej w terminie,
- inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego,
- opracowywanie i przedkładanie Radzie Ministrów projektów aktów prawnych dotyczących ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego,
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego,
- przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.) według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

Regulacja dotycząca zadań Prezesa Urzędu nie powieli istniejących już kompetencji Prezesa Urzędu wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zadania Prezesa Urzędu określone w projektowanym przepisie dotyczą stricte spraw z zakresu rynku finansowego, w szczególności postępowań reklamacyjnych i związanej z tym procedury interwencyjnej, która będzie prowadzona przez Prezesa Urzędu.

Zaproponowane rozwiązanie jest spójne systemowo. Prezes Urzędu realizuje zarówno zadania określone w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również zgodnie z art. 31 pkt 17 tej ustawy inne zadania określone w ustawach odrębnych.

Prezes Urzędu będzie podejmował czynności z urzędu albo na wniosek podmiotów wskazanych w projektowanym art. 11 ust. 1. Zgodnie z art. 11 ust. 2 Prezes Urzędu będzie mógł:

- podjąć czynność,
- wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania,
- przekazać sprawę według właściwości,

- wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego,
- nie podjąć czynności, o czym zawiadamia wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

Zgodnie z projektowanym art. 13 Prezes Urzędu będzie uprawniony do wytoczenia powództwa w sprawach indywidualnych na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych. Należy wyjaśnić, że jest to nowa kompetencja Prezesa Urzędu niezależna od kompetencji przyznanych Prezesowi na podstawie działu IV rozdziału 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w ramach których Prezes może wydać decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jednak aby Prezes Urzędu mógł podjąć taką procedurę, muszą być spełnione przesłanki ustawowe, w tym dana praktyka musi naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Może więc często dochodzić do sytuacji, że mimo obiektywnych czynników wskazujących na naruszenie interesów konsumenta przez działanie podmiotu rynku finansowego Prezes Urzędu nie mógłby podjąć działania na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, właśnie z uwagi na brak przesłanki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Natomiast dzięki uprawnieniu z art. 13 projektu Prezes Urzędu będzie mógł zainterweniować w sprawie indywidualnego konsumenta, korzystając z możliwości wytoczenia powództwa. Takie rozwiązanie wzmacnia ochronę konsumentów i pozwala Prezesowi Urzędu na kompleksowe działanie w sprawach konsumentów bez względu na charakter naruszenia.

Jednocześnie projektowany art. 15 wskazuje obowiązki podmiotów rynku finansowego związane z wystąpieniem do nich Prezesa Urzędu. Zgodnie z tym przepisem na wniosek Prezesa Urzędu podmiot rynku finansowego jest obowiązany do przekazania wzorca umowy o świadczenie usług, którym posługuje się w swojej działalności, oraz innych dokumentów stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu takich umów. Ponadto podmioty rynku finansowego są obowiązane poinformować Prezesa Urzędu o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

W zakresie czynności podejmowanych przez Prezesa Urzędu określonych w art. 11, art. 12, art. 14 i art. 15 nie będzie stosować się przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.).

Przepisy dotyczące obowiązków podmiotów rynku finansowego, a także regulacja dotycząca nakładania kar w przypadku naruszenia obowiązków ustawowych przez podmioty rynku finansowego (art. 43), zawierają jedynie zmiany dostosowujące do przejęcia przez Prezesa Urzędu kompetencji Rzecznika Finansowego, podobnie jak regulacja projektowanego art. 18 dotycząca ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa czy posiłkowe zastosowanie ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1575, z późn. zm.) – art. 16 projektu.

Wykonywanie przez Prezesa Urzędu zadań z zakresu zbiorowej ochrony praw konsumentów i przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym, a jednocześnie z zakresu indywidualnej ochrony udzielanej klientom podmiotów rynku finansowego, wywołuje jednak konieczność doprecyzowania przepisów dotyczących ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa podmiotu rynku finansowego oraz wyłączenia możliwości wykorzystywania informacji uzyskanych w postępowaniach prowadzonych przez Prezesa Urzędu na podstawie uprawnień wynikających z różnych przepisów prawnych (art. 13 ust. 2 oraz art. 19 projektu).

#### **4. Pozasądowe rozwiązywanie sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) jest Rzecznik Finansowy (art. 35b obowiązującej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego). Postępowanie jest prowadzone przez osoby upoważnione przez Rzecznika Finansowego na podstawie wydanego przez niego na czas określony upoważnienia. Osoby prowadzące postępowanie muszą spełniać wymagania co do poziomu kwalifikacji określone w rozporządzeniu do obowiązującej ustawy oraz prowadzą postępowanie w sposób niezależny i bezstronny. Należy wyjaśnić, że w zakresie wymogów kwalifikacyjnych – staż pracy i doświadczenie zawodowe – osób wchodzących w skład zespołu – zmieniono dotychczasowy wymóg z 5 lat na 3 lata – staż pracy, a wymóg doświadczenia w pracy na rynku finansowym z 3 lat do jednego roku. Zmiana ta wynika z konieczności urealnienia tych wymogów wobec realnych możliwości zatrudnienia osób do pracy w zespole działającym przy Koordynatorze. Wskazane w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego okresy były zbyt wygórowane i Rzecznikowi trudno było znaleźć obsadę kadrową spełniającą te konkretne wymagania co do długości stażu pracy i doświadczenia na rynku.

Zgodnie z projektowanymi rozwiązaniami postępowania z zakresu pozasądowego rozpatrywania sporów prowadzić będzie Koordynator do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego działający przy Prezesie Urzędu (dalej jako „Koordynator”). Koordynator będzie podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Koordynatora będzie powoływać na czteroletnią kadencję Prezes Urzędu, spośród osób, które:

- 1) korzystają z pełni praw publicznych;
- 2) nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec nich zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa;
- 3) posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny oraz wyróżniają się wiedzą i doświadczeniem w zakresie funkcjonowania rynku finansowego;
- 4) znają przynajmniej jeden język obcy spośród języków roboczych Unii Europejskiej;
- 5) nie są członkami partii politycznych.

Prezes Urzędu będzie odwoływał Koordynatora przed upływem kadencji w przypadku:

- 1) rażącego naruszenia prawa przy wykonywaniu swojej funkcji;
- 2) choroby trwale uniemożliwiającej wykonywanie zadań;
- 3) utraty kwalifikacji lub zaprzestania spełniania warunków powołania na funkcję Koordynatora;
- 4) złożenia rezygnacji.

Ta sama osoba nie będzie mogła być Koordynatorem więcej niż przez dwie kolejne kadencje. Po upływie kadencji Koordynator będzie pełnił swoje obowiązki do czasu powołania nowego Koordynatora, to jest nie dłużej niż przez 3 miesiące.

Ogólny wymóg prowadzenia przez Koordynatora postępowań „w sposób niezależny i bezstronny” (art. 21 ust. 4 projektu) został skonkretyzowany przez wprowadzenie w ustawie instrumentów zapewniających spełnienie tego wymogu. Jednym z takich instrumentów w obszarze niezależności jest wprowadzona projektem kadencyjność. Natomiast w zakresie wymogu bezstronności w projekcie została wprowadzona regulacja dotycząca zakazu łączenia określonych funkcji przez Koordynatora (analogicznie jak to ma miejsce przy Rzeczniku

Finansowym). Ponadto wskazano, że Koordynator jest administratorem danych osobowych gromadzonych w związku z realizacją jego zadań określonych w ustawie.

Koordynator wykonywać będzie swoje zadania przy pomocy zespołu. Koordynator upoważniać będzie pisemnie członka zespołu do prowadzenia postępowania. Upoważnienie udzielane będzie na czas określony. Projektowane art. 31 i art. 32 określają, kto może być osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, sposób jej działania oraz podstawy cofnięcia upoważnienia.

Regulacja postępowania z zakresu pozasądowego rozpatrywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego nie odbiega w istotny sposób od dotychczasowej procedury. Postępowanie wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego. Warunki formalne dotyczące wniosku określa projektowany art. 24. Zgodnie z art. 27 postępowanie wolne będzie od opłat. Celem postępowania jest polubowne zakończenie sporu, z tym że wnioskodawca może wnosić o:

- 1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub
- 2) przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

W przypadku braku polubownego rozwiązania Koordynator sporządzi opinię, która zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu.

Obowiązki sprawozdawcze w zakresie przedmiotowych postępowań mają kształt analogiczny jak w obowiązujących przepisach, tzn. Koordynator będzie podawał do publicznej wiadomości, corocznie do dnia 31 marca, dane statystyczne dotyczące przeprowadzonych postępowań zakończonych w roku poprzednim.

Należy wyjaśnić, że podstawowym celem dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63), dalej jako „dyrektywa ADR”, która została implementowana cytowaną powyżej ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, było stworzenie we wszystkich państwach członkowskich jednolitego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów, który obejmie swoim zakresem wszelkie spory między konsumentem a przedsiębiorcą. Jednocześnie dyrektywa ADR określiła jedynie ogólne ramy, w jakich ma

działać system ADR, natomiast nie narzuciła Państwom Członkowskim rozwiązań instytucjonalno-prawnych.

Ustawodawca polski, wdrażając ww. dyrektywę, wybrał model mieszany systemu ADR obejmujący:

- podmioty ADR utworzone (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe) przez przedsiębiorców z danej branży,
- publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym usytuowane „przy” lub „w strukturze” organów publicznych (branżowe organy administracji, jak: Prezes UKE, Prezes URE, Prezes ULC, Prezes UTK, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy),
- podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcja Handlowa, którego zakres działania obejmuje sprawy, dla których nie został utworzony właściwy ADR sektorowy.

Należy przypomnieć, że jednym z rozważanych wariantów implementacji był model administracyjny systemu ADR, gdzie wszystkie zadania nałożone dyrektywą, a więc zarówno rola organu właściwego prowadzącego rejestr podmiotów ADR, jak również samo prowadzenie postępowań ADR, miały być skupione w jednym organie o horyzontalnym zakresie działania.

Zatem usytuowanie podmiotu ADR do spraw sporów konsumenckich z zakresu rynku finansowego, czyli „Koordynatora”, przy Prezesie UOKiK jest zgodne z wymogami dyrektywy ADR i spójne z rozwiązaniami zawartymi w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Należy zauważyć, że w obecnym stanie prawnym działa już podmiot ADR, którym jest Inspekcja Handlowa, której działalnością kieruje Prezes UOKiK i wykonuje część ustawowych zadań Inspekcji – jednak przez właściwe wydzielenie zadań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Inspekcja Handlowa jako podmiot ADR spełnia wszystkie wymogi niezależności i bezstronności wymagane dyrektywą ADR i ustawą. Inspekcja Handlowa jest podmiotem ADR notyfikowanym Komisji Europejskiej i prowadzi tę działalność od ponad 4 lat.

Na podobnych zasadach będzie działał Koordynator do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przy Prezesie UOKiK.

Instytucjonalnie to nie Prezes UOKiK będzie podmiotem ADR, ale powoływany na 4-letnią kadencję kandydat spełniający ustawowe wymogi kwalifikacji oraz gwarantujący

niezależność i bezstronność w prowadzonych postępowaniach. Analogiczne rozwiązania instytucjonalne, czyli powołanie Koordynatora lub Rzecznika do spraw ADR działającego przy organie administracji publicznej, funkcjonują już w obowiązujących przepisach ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 833, z późn. zm.) – Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie URE lub w przepisach ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1043, z późn. zm.), zgodnie z którą Rzecznik Praw Pasażera Kolei działa przy Prezesie UTK. Wskazane przykłady ww. rozwiązań instytucjonalnych sprawdzają się w praktyce od ponad 4 lat i nie stwarzają zagrożenia dla niezależności postępowań ADR prowadzonych przez te podmioty – tak samo będzie w przypadku Koordynatora przy Prezesie UOKiK.

## **5. Finansowanie systemu ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym**

Projekt przewiduje, że koszty funkcjonowania systemu ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym będą ponosić te same kategorie podmiotów, które zostały wskazane w art. 20 ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, według tych samych co obecnie zasad obliczania składek. Zgodnie z projektowanym art. 36 ust. 3 wpływy z opłat wnoszonych na podstawie przepisów rozdziału 5 projektu będą stanowić dochód budżetu państwa. Przewiduje się, że w ramach systemu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego na podstawie wprowadzanych przepisów środki przekazywane do budżetu państwa, pochodzące z wpłat od podmiotów wskazanych w projektowanym art. 36 ust. 1, będą przeznaczane co do zasady na zadania, które w obecnym stanie prawnym realizuje Rzecznik Finansowy. Zmieni się jedynie podmiot, który będzie dysponentem tych środków (środki te z budżetu państwa otrzymywać będzie Prezes UOKiK). Prezes UOKiK będzie w nowym systemie wykorzystywał środki uzyskiwane z wpłat przedsiębiorców na podstawie ww. art. 36 ust. 1 do wykonywania zadań wynikających z projektowanej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.

## **6. Fundusz Edukacji Finansowej**

Projekt przewiduje utworzenie Funduszu Edukacji Finansowej (dalej jako „FEF” albo „Fundusz”), który będzie państwowym funduszem celowym w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 869, z późn. zm.). Dysponentem FEF będzie Prezes Urzędu.

Przychodami Funduszu będą wpływy z tytułu:

- 1) kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie ustaw, o których mowa w art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2059), oraz art. 3c ust. 1 pkt 5 i art. 3g ust. 1 pkt 7 tej ustawy, z wyjątkiem kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie art. 138 ust. 3 pkt 3a i art. 141 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1896) oraz art. 72 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1643, z późn. zm.);
- 2) kar pieniężnych, o których mowa w art. 112 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) kar pieniężnych, o których mowa w art. 159 ust. 5a, art. 183 ust. 4a i art. 193 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1415);
- 4) kar pieniężnych, o których mowa w art. 43 ust. 1 projektowanej ustawy;
- 5) odsetek od środków zgromadzonych w Funduszu;
- 6) innych źródeł.

Katalog przychodów FEF z kar pieniężnych, o których mowa w pkt 1–3, nie uległ zmianie. Dodatkowo projekt przewiduje, że Fundusz będzie zasilany karami nakładanymi przez Prezesa UOKiK na podstawie art. 43 projektowanej ustawy w związku z nierealizowaniem przez podmioty rynku finansowego obowiązków wynikających z tej ustawy. Należy podkreślić, że zarówno środki z kar, o których mowa w art. 112 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i kar nakładanych na podstawie art. 43 ust. 1 projektowanej ustawy nie będą środkami, które będą stanowić przychód budżetu UOKiK. Środki te będą przeznaczane na FEF – specjalny fundusz ze ściśle określonym celem wydatkowania tych środków w ramach zadań związanych z edukacją finansową. Funkcjonowanie FEF i sposób wydatkowania jego środków jest materią odrębną od zadań Prezesa UOKiK realizowanych na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw. Ustawodawca w projektowanej ustawie czyni Prezesa UOKiK dysponentem środków przeznaczanych na FEF, jednocześnie nie przewiduje innej możliwości przeznaczenia środków FEF niż tylko na cele związane z edukacją finansową, określone w art. 40 ust. 1 projektu.

Należy podkreślić, że działania objęte finansowaniem FEF wymienionym w ww. przepisie mogą wiązać się z zadaniem Prezesa UOKiK wskazanym w art. 10 pkt 3 projektu

(„inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego”), jednakże w przypadku obu wymienionych przepisów nie mamy do czynienia z samoistnymi kompetencjami Prezesa UOKiK o władczym charakterze (art. 10 pkt 3 stanowi jedynie o inicjowaniu i organizowaniu działalności edukacyjnej i informacyjnej). Zadania edukacji finansowej w zakresie m.in. kampanii i programów edukacyjnych, opracowania i realizacji strategii edukacji finansowej będą wykonywane nie tylko przez Prezesa UOKiK, ale także przez inne podmioty związane z rynkiem finansowym.

Dodatkowo określono, że przychodami Funduszu będą mogły być również dotacje celowe z budżetu państwa z przeznaczeniem na zwrot zmniejszonych albo uchylonych kar pieniężnych.

Koszty obsługi bankowej Funduszu ponoszone będą z przychodów tego funduszu (projektowany art. 40 ust. 2).

Przychody Funduszu będą przeznaczane na finansowanie lub dofinansowanie edukacji finansowej, w szczególności na:

- 1) opracowywanie i realizację strategii edukacji finansowej;
- 2) organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych, mających na celu zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa;
- 3) opracowywanie i realizację programów edukacyjnych i wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, zagrożeń na nim występujących oraz podmiotów na nim działających;
- 4) opracowywanie dokumentów dotyczących edukacji finansowej;
- 5) wspieranie projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego.

Wskazany katalog działań finansowanych z Funduszu nie ulegnie zasadniczo zmianie w porównaniu z obecnym stanem prawnym.

Podobnie jak w obecnym stanie prawnym projekt zakłada powołanie Rady Edukacji Finansowej, dalej jako „REF”. Będzie ona organem opiniodawczo-doradczym Prezesa Urzędu. Do jej zadań będzie należeć, zgodnie z art. 41, opracowywanie dla Prezesa Urzędu opinii, propozycji i wniosków w sprawach związanych z edukacją finansową, w szczególności:

- 1) przedstawianie propozycji oraz wniosków dotyczących poprawy stanu świadomości finansowej społeczeństwa;

- 2) opiniowanie projektów dokumentów, o których mowa w art. 40 ust. 1 pkt 1, 3 i 4;
- 3) wyrażanie opinii w sprawach przedstawionych przez Prezesa Urzędu.

Członków REF będzie powoływać Prezes Rady Ministrów. Członkami REF będą przedstawiciele ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania, Prezesa Urzędu, Przewodniczącego KNF, Prezesa NBP, Krajowego Depozytu Papieru Wartościowych S.A., Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Funduszu Rozwoju S.A., Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Przedstawiciele ww. podmiotów są członkami REF również w obecnym stanie prawnym. Zgodnie z projektowanym art. 42 ust. 2 przewodniczącego REF będzie powoływać Prezes Rady Ministrów spośród członków Rady, o których mowa w art. 42 ust. 1 pkt 1. Prezes Rady Ministrów, w drodze rozporządzenia, ustali również regulamin REF. Zasady uczestnictwa w posiedzeniach REF podmiotów innych niż jej członkowie oraz podejmowania uchwał przez tę radę pozostaną niezmienione w stosunku do obecnego stanu prawnego.

Ponadto w projekcie zawarte są upoważnienia do wydania rozporządzeń:

- 1) dotyczącego kwestii proceduralnych w zakresie postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego;
- 2) określającego terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności będących kosztami obsługi systemu ochrony klientów rynku finansowego, o których mowa w art. 36 projektu;
- 3) określającego regulamin pracy REF.

Proponuje się, aby podmiotem upoważnionym do wydania tych rozporządzeń był Prezes Rady Ministrów (w obecnych przepisach jest to minister właściwy do spraw instytucji finansowych). W świetle proponowanych w projekcie zmian organem odpowiedzialnym za stosowanie przepisów ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej, w tym przepisów merytorycznych, których uzupełnieniem są regulacje o charakterze proceduralnym i technicznym, przekazane do uregulowania w ww. rozporządzeniach, będzie co do zasady Prezes UOKiK. Nadzór nad działalnością Prezesa UOKiK, zgodnie z art. 29 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, sprawuje Prezes Rady Ministrów. Mając na uwadze powyższe uwarunkowania o charakterze systemowym, zasadne jest, aby to Prezes Rady Ministrów był organem wskazanym do wydania ww. rozporządzeń.

Z tego samego względu zasadne jest, aby sprawozdania, o których mowa w art. 20 projektu (sprawozdanie dot. działalności Prezesa UOKiK prowadzonej na podstawie projektowanej ustawy oraz sprawozdanie z działalności FEF), były przekazywane przez Prezesa UOKiK do organu nadzorującego, tj. do Prezesa Rady Ministrów i ministra właściwego do spraw instytucji finansowych.

## **7. Zmiany w przepisach**

Zmiany w przepisach obowiązujących, zaproponowane w art. 44–62, mają przede wszystkim charakter wynikowy względem zmiany mającej na celu przejęcie kompetencji Rzecznika Finansowego przez Prezesa Urzędu i dotyczą wskazania nowego organu uprawnionego. Obejmują zmiany w:

- 1) ustawie z dnia 31 lipca 1981 r. o wynagrodzeniu osób zajmujących kierownicze stanowiska państwowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1637);
- 2) ustawie z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1406, z późn. zm.);
- 3) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe;
- 4) ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2214, z późn. zm.);
- 5) ustawie z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755, z późn. zm.);
- 6) ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2020 r. poz. 89, z późn. zm.);
- 7) ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym;
- 8) ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 9) ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070);
- 10) ustawie z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych;
- 11) ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r. poz. 794, z późn. zm.);

- 12) ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 895, z późn. zm.);
- 13) ustawie z dnia 9 października 2015 r. o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej (Dz. U. z z 2019 r. poz. 1238);
- 14) ustawie z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 735);
- 15) ustawie z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym;
- 16) ustawie z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym (Dz. U. z 2019 r. poz. 825, z późn. zm.);
- 17) ustawie z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2019 r. poz. 1881);
- 18) ustawie z dnia 12 kwietnia 2018 r. o zasadach pozyskiwania informacji o niekaralności osób ubiegających się o zatrudnienie i osób zatrudnionych w podmiotach sektora finansowego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1349);
- 19) ustawie z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 1842, z późn. zm).

## **8. Przepisy dostosowujące i przejściowe**

W projekcie zawarto przepisy dostosowawcze, m.in. znoszące Rzecznika Finansowego i likwidujące jego Biuro, oraz przejściowe regulujące, m.in. kwestie postępowań w toku (art. 67 i art. 74 ust. 1). Uregulowano także m.in. kwestie przejęcia przez UOKiK mienia i pracowników Biura Rzecznika Finansowego.

Mienie ruchome oraz dobra niematerialne o charakterze majątkowym, w szczególności prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej służące dotychczas do wykonywania zadań Rzecznika Finansowego, zostaną przejęte przez UOKiK. Rzecznik Finansowy będzie obowiązany do przekazania Prezesowi Urzędu w terminie do dnia wejścia w życie ustawy wykazu mienia ruchomego oraz dóbr niematerialnych (art. 65 projektu).

W art. 66 przewiduje się, że wszelkie zobowiązania i należności Rzecznika Finansowego lub jego Biura staną się wierzytelnościami i zobowiązaniami Prezesa Urzędu lub Urzędu. Analogiczną regulację przewidziano w art. 70 dla praw i obowiązków wynikających z umów i porozumień zawartych przez Rzecznika Finansowego lub jego Biuro.

Zgodnie z art. 71 projektu należności z tytułu wpłat wnoszonych przez podmioty rynku finansowego na podstawie art. 20 ust. 1 uchylanej ustawy, należne a niewpłacone przed dniem wejścia w życie ustawy, będą stanowić dochód budżetu państwa.

W art. 73 i art. 74 uregulowano kwestie powołania Koordynatora do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, który zostanie powołany w ciągu 30 dni od dnia wejścia w życie projektowanego art. 73, który wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia ustawy, oraz przejęcia przez niego pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów prowadzonych i niezakończonych przez Rzecznika Finansowego. Przejęcie zadań w zakresie ADR przez Koordynatora nastąpi płynnie, nie wpłynie to na prawa konsumentów, których postępowania są w trakcie, mając na uwadze dotychczasowy czas trwania postępowań ADR prowadzonych przez Rzecznika. Jeżeli chodzi o konsumentów, którzy chcieliby skorzystać z postępowania ADR zanim jeszcze zostanie powołany Koordynator, to należy wyjaśnić, że mają taką możliwość, gdyż na rynku finansowym spory konsumenckie rozpatruje również inny publiczny podmiot ADR, którym jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Konsumentom na rynku finansowym nie zostaną zatem pozbawieni ochrony w tym aspekcie.

Przepisy przewidują również likwidację Funduszu Edukacji Finansowej działającego na podstawie obecnych przepisów (art. 76 projektu). Utworzony zostanie Fundusz Edukacji Finansowej, którego podstawą funkcjonowania będą przepisy rozdziału 6 projektowanej ustawy. Środki likwidowanego Funduszu stanowią przychód Funduszu Edukacji Finansowej. Projekt przewiduje niezwłoczne rozwiązanie lokat środków likwidowanego Funduszu oraz przekazanie tych środków do Funduszu Edukacji Finansowej.

Na podstawie art. 78 do dnia wejścia w życie ustawy Rzecznik Finansowy przekaze Prezesowi Urzędu informacje i dokumenty niezbędne do dysponowania środkami Funduszu Edukacji Finansowej, w szczególności dane dotyczące rachunków bankowych, na których były gromadzone środki likwidowanego Funduszu, oraz ewidencję księgową operacji związanych z funkcjonowaniem likwidowanego Funduszu.

Należności i zobowiązania likwidowanego Funduszu stają się odpowiednio należnościami i zobowiązaniami Funduszu Edukacji Finansowej.

W celu zapewnienia skuteczności i ciągłości działania Rady Edukacji Finansowej, w projekcie zawarto regulację art. 82, zgodnie z którą członkowie REF (z wyłączeniem przedstawiciela likwidowanego Rzecznika Finansowego), pełniący swoje obowiązki w dniu

poprzedzającym wejście w życie ustawy, stają się z mocy prawa członkami REF z dniem wejścia w życie projektowanej ustawy. Analogiczną regulację zaproponowano w odniesieniu do osoby pełniącej obecnie funkcję przewodniczącego Rady Edukacji Finansowej.

Pracownicy Biura Rzecznika Finansowego z dniem wejścia w życie ustawy staną się pracownikami UOKiK (art. 83). Mając jednak na względzie zasady gospodarności i celowości wydatkowania środków publicznych, niezbędne będzie przeprowadzenie analizy dotychczasowej struktury zatrudnienia w BRF pod kątem nakładających się na siebie zadań pracowników obydwu instytucji, w związku z czym stosunki pracy z pracownikami Biura Rzecznika Finansowego zostaną poddane weryfikacji i jeżeli przed upływem 2 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy nie zostaną im zaproponowane nowe warunki pracy i płacy albo w razie nieprzyjęcia nowych warunków pracy i płacy, wówczas umowy wygasną po upływie 3 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy. Pracownicy wykonujący zadania z zakresu ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, którzy przyjmą propozycję nowych warunków pracy i płacy, z dniem przyjęcia tej propozycji staną się pracownikami służby cywilnej w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 265 i 285). W przypadku wygaśnięcia stosunków pracy na skutek nieprzyjęcia propozycji bądź jej nieotrzymania pracownikom będą przysługiwać świadczenia przewidziane dla pracowników, z którymi stosunki pracy rozwiązuje się z powodu likwidacji pracodawcy. Natomiast do okresu pracy w służbie cywilnej, od którego zależą uprawnienia i świadczenia należne pracownikowi, wlicza się dotychczasowy okres pracy w Biurze Rzecznika Finansowego oraz okres pracy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy do dnia przyjęcia propozycji nowych warunków pracy i płacy.

Projekt zakłada, że sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2020 r. złożą Prezes Urzędu na podstawie informacji przygotowanych przez Rzecznika Finansowego w określonym w ustawie terminie.

Projekt przewiduje, że przepisy wykonawcze dotyczące:

- terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności ponoszonych przez podmioty rynku finansowego jako koszty funkcjonowania systemu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego,
- sposobu i formy prowadzenia postępowań w sprawach rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, a także innych kwestii proceduralnych związanych z prowadzeniem ww. postępowań (dotychczasowe przepisy wykonawcze

wydane na podstawie art. 43 uchylanej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego),

- regulaminu pracy REF
- zachowują moc do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie nowej ustawy, nie dłużej jednak niż do dnia 30 czerwca 2021 r.

Przepis zawarty w art. 90 projektu ustawy określa maksymalny limit wydatków budżetowych będący skutkiem ustawy, mechanizm korygujący mogący mieć zastosowanie w przypadku przekroczenia lub zagrożenia przekroczenia przyjętego limitu wydatków, a także właściwy w tych sprawach organ, zgodnie z art. 50 ust. 1a, 4 i 5 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.

Przewiduje się, że ustawa wejdzie w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem art. 22 ust. 1, art. 65 ust. 2, art. 66 ust. 2, art. 69, art. 70 ust. 2, art. 73, art. 78, art. 80 ust. 2, art. 81 ust. 2, art. 83 ust. 1 i art. 84 ust. 2, które wejdą w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia. Określenie wcześniejszego terminu wejścia w życie ww. przepisów wynika z ich specyfiki. Są to regulacje o charakterze dostosowawczym, ich celem jest wprowadzenie zmian przygotowawczych o charakterze organizacyjno-prawnym, na etapie przed dniem wejścia w życie przepisów merytorycznych ustawy, pozwalających na efektywne funkcjonowanie nowej regulacji od dnia jej wejścia w życie.

Projekt jest zgodny z prawem Unii Europejskiej

Projekt nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.) i nie podlega notyfikacji.

Projekt nie podlega również przedstawieniu właściwym organom i instytucjom Unii Europejskiej, w tym Europejskiemu Bankowi Centralnemu, w celu uzyskania opinii, dokonania powiadomienia, konsultacji albo uzgodnienia.

KOMPETENCJE	Kompetencje Rzecznika Finansowego na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279)	Kompetencje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Koordynatora na podstawie projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (UD 125)
rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji	art. 17 ust. 1 pkt 1	art. 10 pkt 1
rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta	art. 17 ust. 1 pkt 2	art. 10 pkt 2
opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego	art. 17 ust. 1 pkt 3	Kompetencja ta wynika z Regulaminu pracy Rady Ministrów – § 38 ust. 1 pkt 2
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	art. 17 ust. 1 pkt 4	art. 10 pkt 4
informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego	art. 17 ust. 1 pkt 5	art. 10 pkt 5
inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego	art. 17 ust. 1 pkt 6	art. 10 pkt 3
przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesiące po upływie danego półrocza	art. 17 ust. 1 pkt 7	art. 10 pkt 6
Możliwość: 1) występowania do podmiotów rynku finansowego oraz	art. 25 ust. 1	art. 12 ust. 1, z wyjątkiem: – występowania w sprawach postanowień wzorców

Załącznik do uzasadnienia projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej

<p>innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w szczególności:</p> <p>a) w sprawach indywidualnych,</p> <p>b) w sprawach postanowień wzorców umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,</p> <p>c) w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,</p> <p>d) na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego;</p> <p>2) zwracania się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulowania ewentualnej zmiany przepisów regulujących ich funkcjonowanie;</p> <p>3) przeprowadzania lub zlecenia badań dotyczących sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.</p>		<p>umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku finansowego,</p> <p>– zwracania się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulowania ewentualnej zmiany przepisów regulujących ich funkcjonowanie</p>
<p>Możliwość wytaczania powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze.</p>	<p>art. 26</p>	<p>art. 13</p>
<p>Wytaczanie powództwa w sprawach, o których mowa w art. 479<sup>36</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.</p>	<p>art. 29</p>	<p>bezpředmiotowe – przepis kpc, do którego odwołuje się art. 29 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, został uchylony</p>
<p>Prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym</p>	<p>art. 35a ust. 2</p>	<p>rozdział 4</p>

Załącznik do uzasadnienia projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej

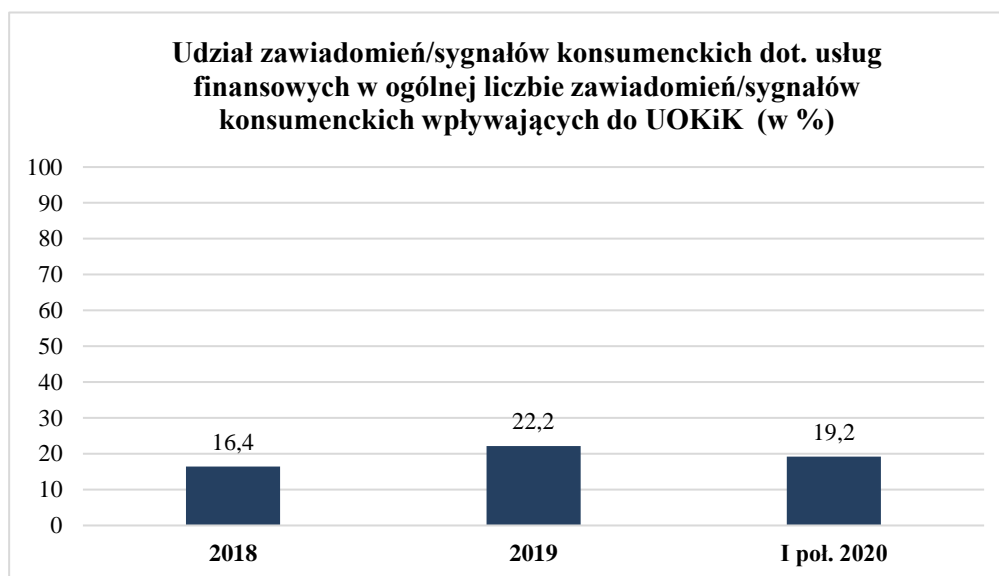
rozwiązywaniu sporów konsumenckich.		
-------------------------------------	--	--

<p><b>Nazwa projektu</b> Projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej</p> <p><b>Ministerstwo wiodące i ministerstwa współpracujące</b> Ministerstwo Finansów</p> <p><b>Osoba odpowiedzialna za projekt w randze Ministra, Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu</b> Piotr Patkowski – Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Finansów</p> <p><b>Kontakt do opiekuna merytorycznego projektu</b> Aleksandra Ostapiuk – Dyrektor Departamentu Prawnego tel.694-38-17, <a href="mailto:aleksandra.ostapiuk@mf.gov.pl">aleksandra.ostapiuk@mf.gov.pl</a></p>	<p><b>Data:</b> 30.11.2020 r.</p> <p><b>Źródło:</b> inicjatywa własna</p> <p><b>Nr w wykazie prac</b> <b>UD125</b></p>
--	--

## OCENA SKUTKÓW REGULACJI

### 1. Jaki problem jest rozwiązywany?

W ciągu ostatnich lat instytucje odpowiedzialne za ochronę interesów konsumentów w państwach członkowskich Unii Europejskiej odnotowują istotny udział skarg, zawiadomień i sygnałów, związanych z naruszeniami praw konsumentów na rynkach usług finansowych.



Zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych skuteczna, szybka i celowa interwencja, mająca na celu zapobieganie oraz usuwanie zaistniałych naruszeń praw konsumentów, ma kluczowe znaczenie dla bezpieczeństwa obrotu i budowania zaufania obywateli do państwa.

Skuteczna i efektywna ochrona konsumentów jest szczególnie istotna dla funkcjonowania rynku usług finansowych, który wiąże się ze zwiększonym ryzykiem dla konsumentów. Produkty na nim oferowane cechuje nie rzadko nie tylko wysoki poziom skomplikowania, ale też ich nabycie pociąga za sobą długotrwałe zobowiązania finansowe (np. kredyty, ubezpieczenia), mające znaczący wpływ na funkcjonowanie zarówno poszczególnych konsumentów, jak i całych gospodarstw domowych. Przykładowo w ostatnich kilku latach można zaobserwować narastanie w Polsce problemu tzw. *missellingu*, czyli sprzedaży produktów niedopasowanych do potrzeb konsumenta. Dotyczy on w największym stopniu niektórych produktów finansowych, których stopień skomplikowania (naturalny lub celowy) wyklucza możliwości oceny ich odpowiedniości przez typowego konsumenta.

Racjonalnym oczekiwaniem klientów podmiotów rynku finansowego jest więc możliwość uzyskania szybkiej pomocy w przypadkach zaobserwowanych naruszeń prawa, tj. uzyskania nieodpłatnej pomocy i informacji prawnej, a w szczególności podjęcie przez organy państwowe działań interwencyjnych.

Tymczasem w obecnym stanie prawnym system ochrony praw konsumentów w Polsce jest dychotomiczny. Funkcjonują na nim równolegle:

- 1) podmioty działające w interesie ogółu konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów), takie jak: Komisja Nadzoru Finansowego i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz
- 2) podmioty, których celem jest występowanie w ochronie indywidualnych praw konsumentów – Rzecznik Finansowy oraz powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów.

Co więcej obecnie znaczna część kompetencji, pozostających np. we właściwości Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej „Prezesem Urzędu”, jest powielana przez Rzecznika Finansowego. Należą do nich m.in.:

- możliwość złożenia istotnego poglądu w sprawie,
- opiniowanie projektów aktów prawnych, dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego,
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego,
- występowanie do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów,
- przeprowadzanie lub zlecanie badania dotyczącego sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku, złożenia istotnego poglądu w sprawie.

Z raportu Najwyższej Izby Kontroli z 8 kwietnia 2013 r. dotyczącego funkcjonowania systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego wynika, że główną przyczyną problemów konsumentów z uzyskaniem niezbędnej pomocy jest rozproszenie kompetencji między poszczególnymi organami i instytucjami, odpowiedzialnymi za ochronę konsumentów. Konsumenty często zwracają się o wsparcie w sprawach indywidualnych do organów działających w interesie publicznym (UOKiK, KNF), które, z uwagi na ograniczenia prawne, nie mogą udzielić im oczekiwanej pomocy.

Mając na uwadze powyższe, konieczne jest zwiększenie skuteczności i efektywności systemu ochrony konsumenta rynku finansowego, do czego przyczyni się konsolidacja wykorzystywanych w tym celu narzędzi, w jednym, sprawnie działającym organie o szerokim zakresie właściwości. Ponadto połączenie w ramach jednego organu zadań w zakresie ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym pozwoli na prowadzenie spójnej i skutecznej kampanii informacyjnej dotyczących praw klientów rynku finansowego, a co za tym – idzie zwiększenie jej skuteczności.

## **2. Rekomendowane rozwiązanie, w tym planowane narzędzia interwencji, i oczekiwany efekt**

Przedmiotowy projekt ma na celu zwiększenie efektywności w zakresie ochrony, zarówno w zakresie zbiorowych, jak i indywidualnych, interesów klientów podmiotów rynku finansowego, przez zintegrowanie organów właściwych w tym obszarze i przejęcie dotychczasowych kompetencji Rzecznika Finansowego przez Prezesa Urzędu.

Projekt zakłada przyznanie Prezesowi Urzędu szeregu nowych kompetencji, dotyczących ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, obejmujących przede wszystkim możliwość podejmowania interwencji w sprawach indywidualnych, wynikających ze składania reklamacji, tj. wystąpienia klienta podmiotu rynku finansowego, w którym zgłasza on zastrzeżenia, dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot.

Podstawową zaletą tego rozwiązania będzie rozszerzenie dostępnych źródeł informacji na temat naruszeń występujących na rynku finansowym, co pozwoli na jego lepszy monitoring i przełoży się na zwiększenie efektywności postępowań w sprawach ochrony zbiorowych interesów konsumentów, a także bardziej efektywne i adekwatne wykorzystywanie instrumentów prawnych, którymi obecnie dysponuje Prezes Urzędu.

Ponadto zgodnie z projektowanymi rozwiązaniami, postępowania z zakresu pozasądowego rozpatrywania sporów prowadzić będzie Koordynator do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego działający przy Prezesie Urzędu.

Projekt przewiduje także utworzenie Funduszu Edukacji Finansowej (FEF), który będzie państwowym funduszem celowym. Dysponentem FEF będzie Prezes Urzędu. Zlikwidowany zostanie Fundusz Edukacji Finansowej działający na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. *o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279). Dysponowanie FEF powierzone zostanie Prezesowi Urzędu. Cel, na który przeznaczane mają być środki Funduszu Edukacji Finansowej, nie ulegnie zasadniczo zmianie w stosunku do stanu obecnego – mają być one przeznaczone na działania w zakresie edukacji finansowej, takie jak opracowywanie i realizacje strategii edukacji finansowej oraz programów edukacyjnych, organizowanie kampanii edukacyjnych i informacyjnych, wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę dotyczącą funkcjonowania rynku finansowego oraz wspieranie projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego.

Projekt zakłada, że źródła finansowania Funduszu również pozostaną niezmiennione w stosunku do stanu obecnego, z jedną różnicą – środkami Funduszu objęte będą także wpływy z tytułu kar pieniężnych nakładanych przez Prezesa Urzędu za naruszenie obowiązków związanych z procedurą reklamacyjną.

Dodatkowo w projekcie przewidziano, że koszty funkcjonowania systemu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego ponoszą określone podmioty rynku finansowego, analogicznie do dotychczasowych rozwiązań ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. *o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* w zakresie kosztów działalności Rzecznika i jego Biura. Katalog podmiotów rynku finansowego i wysokość uiszczanych

przez nie opłat nie ulega zmianie.

Należy podkreślić, że po przejściu zadań Rzecznika Finansowego przez Prezesa Urzędu, dzięki bardziej kompleksowej diagnozie problemów rynku, opartej na danych pozyskanych w związku z wykonywaniem tych uprawnień, narzędzia, którymi dysponuje Prezes Urzędu, służące ochronie interesów klientów rynku finansowego, będą mogły zostać wykorzystane w szerszym zakresie. Możliwe będzie także podejmowanie zintegrowanych działań, mających na celu optymalne zabezpieczenie interesów konsumentów na rynku finansowym. Ze względu na zgromadzenie tego rodzaju danych w jednym organie centralnym nie będzie konieczności wymiany informacji między organami, co pozwoli na szybsze i bardziej skuteczne działanie na rzecz ochrony konsumentów, a tym samym sprawniejsze uruchomienie mechanizmów służących ochronie zbiorowych interesów konsumentów.

Połączenie w jednym urzędzie zadań w zakresie ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym pozwoli na prowadzenie spójnej i skutecznej kampanii informacyjnej, dotyczących praw klientów rynku finansowego, a co za tym idzie – zwiększenie jej skuteczności.

### 3. Jak problem został rozwiązany w innych krajach, w szczególności krajach członkowskich OECD/UE?

Ze względu na szczegółowość projektowanych rozwiązań odstępiono od prowadzenia analiz prawno-porównawczych.

### 4. Podmioty, na które oddziałuje projekt

Grupa	Wielkość	Źródło danych	Oddziaływanie
Prezes Rady Ministrów	1	-	Obowiązek wydania aktów wykonawczych do ustawy.
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	1	-	Przejęcie praw i obowiązków Rzecznika Finansowego w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Obsługa i realizacja zadań związanych z funkcjonowaniem Funduszu Edukacji Finansowej, dysponowanie środkami Funduszu.
klienci podmiotów rynku finansowego	3,02 mln osób posiadających prywatne ubezpieczenie zdrowotne	PIU – Ubezpieczenia w liczbach 2019. Rynek ubezpieczeń w Polsce	Zmiana podmiotu wykonującego zadania w zakresie ochrony indywidualnych interesów klientów rynku finansowego oraz prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.
	25,3 mln polis OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na koniec 2019 r.		
	7,1 mln polis autocasco na koniec 2019 r.		
	54,23 mln polis pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych na koniec 2019 r.		
	365 tys. reklamacji złożonych przez klientów do podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w 2019 r.	Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2019 r. oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego	Zwolnienie od opłat za postępowanie przed Koordynatorem do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

	15,7 mln członków otwartych funduszy emerytalnych (stan na 31.12.2019 r.)	ZUS	
	31,96 tys. członków pracowniczych funduszy emerytalnych (stan na 31.03.2020 r.)	KNF	
	369,93 tys. członków pracowniczych programów emerytalnych (stan na 31.12.2018 r.)		
	1,01 mln osób posiadających IKE (stan na 30.06.2019 r.)	KNF – Indywidualne konta emerytalne oraz indywidualne konta zabezpieczenia emerytalnego w I połowie 2019 roku	
	0,69 mln osób posiadających IKZE (stan na 30.06.2019 r.)		
	0,33 mln uczestników PPK (stan na 31.12.2019 r.)	KNF	
	45,61 mln otwartych rachunków bankowych (stan na 21.12.2019 r.)	PRNews.pl	
	1,55, mln członków SKOKów (stan na 31.12.2018 r.)	GUS	
	2,43 mln klientów funduszy inwestycyjnych (stan na 30.06.2019 r.)	analizy.pl	
	2,7 mln pożyczek udzielonych przez firmy pożyczkowe w 2018 r.	CMS – Polski rynek usług pożyczkowych 2019	
podmioty rynku finansowego	59 krajowych zakładów ubezpieczeń/reasekuracji	KNF – Raport o stanie sektora ubezpieczeń po IV kwartałach 2019 roku	Zmiana podmiotu wykonującego zadania w zakresie ochrony indywidualnych interesów klientów podmiotów rynku finansowego oraz prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.
	39 krajowych instytucji płatniczych	<a href="https://e-rup.knf.gov.pl/">https://e-rup.knf.gov.pl/</a>	
	64 małe instytucje płatnicze		
	3 dostawców świadczących wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku		
	1447 biur usług płatniczych		
	1 krajowa instytucja pieniądza elektronicznego		
	869 oddziałów instytucji wpisanych do rejestru KNF		

27 spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych		
2 podmioty zarządzające pracowniczymi funduszami emerytalnymi		KNF
1205 pracowniczych programów emerytalnych zarządzanych przez 25 podmiotów		
Bank Gospodarstwa Krajowego		-
30 krajowych banków komercyjnych (stan na 30.05.2020 r.)		KNF – dane miesięczne sektora bankowego – maj 2020
33 oddziały instytucji kredytowych (stan na 30.05.2020 r.)		
61 towarzystw funduszy inwestycyjnych		KNF – Raport dotyczący sytuacji finansowej towarzystw funduszy inwestycyjnych w 2018 roku
878 funduszy inwestycyjnych		
zarządzający ASI		KNF – Rejestr Zarządzających Alternatywnymi Spółkami Inwestycyjnymi
43 wewnątrz zarządzających ASI (stan na 30.07.2020 r.)	124 zewnątrznie zarządzających ASI (stan na 30.07.2020 r.)	
82 alternatywne spółki inwestycyjne (stan na 19.02.2019 r.)		
Zakład Ubezpieczeń Społecznych		-
25 zakładów ubezpieczeń prowadzących działalność operacyjną		KNF – Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2020
10 OFE (stan na kwiecień 2019)		KNF – Dane miesięczne OFE
404 instytucje pożyczkowe (stan na luty 2019 r.)		PZIP, FRRF – Raport Sektor pożyczek pozabankowych
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny		-
Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych		-
726 pośredników kredytu hipotecznego		KNF – Rejestr Pośredników

		Kredytowych – Dział I (pośrednicy kredytu hipotecznego)	
	34 227 pośredników kredytu konsumenckiego	KNF – Rejestr Pośredników Kredytowych – Dział II (pośrednicy kredytu konsumenckiego)	
	2896 brokerów ubezpieczeniowych (stan na 30.07.2020 r.)	Rejestr pośredników ubezpieczeniowych KNF	
	91 051 agentów ubezpieczeniowych (stan na 30.07.2020 r.)		
Rzecznik Finansowy	1	-	Zniesienie Rzecznika Finansowego.  Obowiązek przekazania Prezesowi Urzędu mienia ruchomego, należności i zobowiązań Rzecznika Finansowego i Biura Rzecznika Finansowego.  Obowiązek przekazania Prezesowi Urzędu imiennego wykazu pracowników Biura Rzecznika Finansowego wraz z podaniem ich stanowisk pracy.
Biuro Rzecznika Finansowego	170 osób (stan na dzień 28.09.2020 r.)	MF	Likwidacja Biura Rzecznika Finansowego.  Przejęcie pracowników Biura do UOKiK.
Koordinator ds. pozasądowego rozwiązywania sporów	1	-	Prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.
Rada Edukacji Finansowej	11 osób	art. 40 projektu	Opracowywanie dla Prezesa Urzędu opinii, propozycji i wniosków w sprawach związanych z edukacją finansową.

##### 5. Informacje na temat zakresu, czasu trwania i podsumowanie wyników konsultacji

Projekt ustawy został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji, w serwisie Rządowy Proces Legislacyjny.

W ramach konsultacji publicznych i opiniowania projekt został przekazany w dniu 21 września 2020 r. z terminem na zgłaszanie uwag do 25 września, m.in. następującym podmiotom:

- 1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- 2) Rzecznik Finansowy;
- 3) Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego;
- 4) Prezes Narodowego Banku Polskiego;
- 5) Prezes Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
- 6) Prezes Sądu Najwyższego;
- 7) Prezes Prokuratury Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej;
- 8) Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
- 9) Prezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;

- 10) Prezes Związku Banków Polskich;
- 11) Prezes Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego;
- 12) Prezes Giełdy Papierów Wartościowych SA;
- 13) Prezes Izby Domów Maklerskich;
- 14) Prezes Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami;
- 15) Prezes Kasy Krajowej SKOK;
- 16) Przewodniczący Federacji Przedsiębiorców Polskich;
- 17) Prezes Business Center Club;
- 18) Prezes Polskiej Izby Biegłych Rewidentów;
- 19) Prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Uwagi zostały przedstawione w raporcie z konsultacji publicznych i opiniowania.

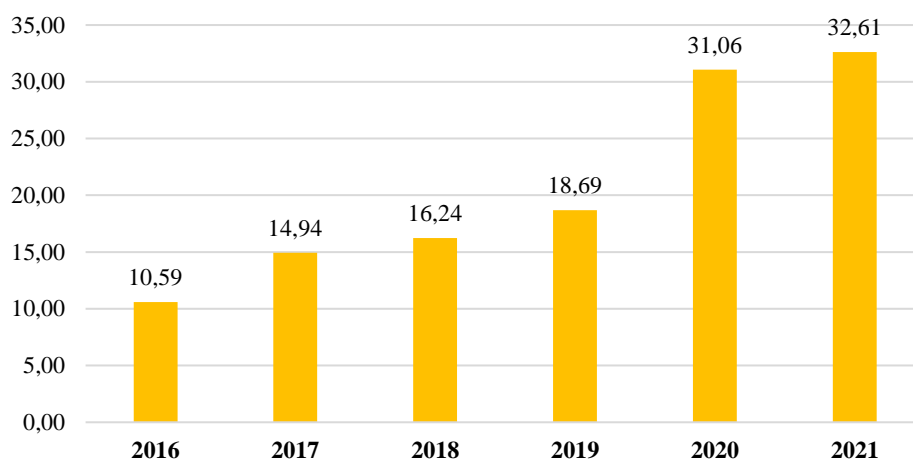
Projekt został przekazany także do zaopiniowania związkom zawodowym oraz Radzie Dialogu Społecznego z 21-dniowym terminem na zgłoszenie uwag.

## 6. Wpływ na sektor finansów publicznych

(ceny stałe z 2020 r.)	Skutki w okresie 10 lat od wejścia w życie zmian [mln zł]											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Łącznie (0-10)
<b>ROK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	
<b>Dochody ogółem</b>	0	32,45	33,16	33,96	34,81	35,68	36,57	37,48	38,42	39,38	40,36	362,26
budżet państwa	0	32,45	33,16	33,96	34,81	35,68	36,57	37,48	38,42	39,38	40,36	362,26
<i>w tym:</i>												
<i>zwolnienie od opłat za wniosek o wszczęcie postępowania przez RF</i>	0	-0,16	-0,16	-0,17	-0,17	-0,18	-0,18	-0,19	-0,19	-0,20	-0,20	-1,80
<i>koszty wykonywania nowych zadań przez Prezesa UOKiK</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>wpłaty od podmiotów rynku finansowego</i>	0	32,61	33,33	34,13	34,98	35,85	36,75	37,67	38,61	39,57	40,56	364,05
JST	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pozostałe jednostki (oddzielnie)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Wydatki ogółem</b>	0	32,61	33,33	34,13	34,98	35,85	36,75	37,67	38,61	39,57	40,56	364,05
budżet państwa	0	32,61	33,33	34,13	34,98	35,85	36,75	37,67	38,61	39,57	40,56	364,05
<i>w tym:</i>												
<i>zwolnienie od opłat za wniosek o wszczęcie postępowania przez RF</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>koszty wykonywania nowych zadań przez Prezesa UOKiK</i>	0	32,61	33,33	34,13	34,98	35,85	36,75	37,67	38,61	39,57	40,56	364,05
<i>wpłaty od podmiotów rynku finansowego</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JST	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pozostałe jednostki (oddzielnie)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Saldo ogółem</b>	0	-0,16	-0,16	-0,17	-0,17	-0,18	-0,18	-0,19	-0,19	-0,20	-0,20	-1,80
budżet państwa	0	-0,16	-0,16	-0,17	-0,17	-0,18	-0,18	-0,19	-0,19	-0,20	-0,20	-1,80
<i>w tym:</i>												
<i>zwolnienie od opłat za wniosek o wszczęcie postępowania przez RF</i>	0	-0,16	-0,16	-0,17	-0,17	-0,18	-0,18	-0,19	-0,19	-0,20	-0,20	-1,80
<i>koszty wykonywania nowych zadań przez Prezesa UOKiK</i>		-32,61	-33,42	-34,26	-35,12	-35,99	-36,89	-37,82	-38,76	-39,73	-40,72	-365,32

wpłaty od podmiotów rynku finansowego		32,61	33,42	34,26	35,12	35,99	36,89	37,82	38,76	39,73	40,72	365,32
JST	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pozostałe jednostki (oddzielnie)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Źródła finansowania	<p>Koszty wejścia w życie projektowanych rozwiązań zostaną sfinansowane z części 53 budżetu państwa – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwiększonej o wartość środków, będących dotychczas w dyspozycji Rzecznika Finansowego, pochodzących z wpłat od określonych podmiotów rynku finansowego na pokrycie kosztów funkcjonowania systemu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.</p> <p>W 2021 roku środki na pokrycie wydatków związanych z zadaniami Prezesa UOKiK przejętymi od Rzecznika Finansowego sfinansowane zostaną z utworzonej na ten cel rezerwy celowej.</p> <p>Kwoty związane z wejściem w życie projektu zostały wyliczone z uwzględnieniem wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI), który zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi stosowania jednolitych wskaźników makroekonomicznych będących podstawą oszacowania skutków finansowych projektowanych ustaw (Aktualizacja – lipiec 2020 r.) wyniesie odpowiednio:</p> <p>w 2022 r. – 2,2%, w 2023 r. – 2,4%, w latach 2024–30 – 2,5%.</p> <p>Wejście w życie projektu spowoduje pomijalne w skali OSR skutki finansowe w wysokości ok. 0,16 mln zł rocznie, wynikające ze zwolnienia klientów podmiotów rynku finansowego z obowiązku uiszczania opłaty w kwocie 50 zł od wniosku o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego.</p> <p>Ewentualne skutki finansowe dla części 04 budżetu państwa – Sąd Najwyższy, wynikające z wejścia w życie projektowanych przepisów będą pomijalne w skali OSR i zostaną pokryte w ramach dotychczasowych środków i nie będą stanowić podstawy do ubiegania się o dodatkowe środki z budżetu państwa w roku wejścia w życie ustawy oraz w latach kolejnych.</p>											
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń	<p><b>Dochody i koszty funkcjonowania Rzecznika Finansowego i jego Biura</b></p> <p>Według Informacji NIK o wynikach kontroli z wykonania planów finansowych Rzecznika Finansowego oraz Planów finansowych Rzecznika Finansowego na 2020 i 2021 r., koszty funkcjonowania Rzecznika i jego Biura w latach 2016–2020 kształtują się następująco:</p>											

**Koszty funkcjonowania Rzecznika Finansowego i jego Biura  
(w mln zł)**



Analizując poszczególne składowe rocznych kosztów funkcjonowania Rzecznika, należy zauważyć, że ich największą część stanowiły wynagrodzenia i usługi obce (umowy cywilnoprawne), a więc wraz ze wzrostem zatrudnienia (w 2016 r. w Biurze Rzecznika zatrudnionych było 67 osób, w 2020 r. – 170) rosną także koszty ogółem.

Zgodnie z planem finansowym Rzecznika Finansowego na 2021 r. koszty funkcjonowania Rzecznika i Biura Rzecznika Finansowego kształtują się następująco:

(mln zł)	
Amortyzacja	0,36
Materiały i energia	0,61
Usługi obce	7,53
Wynagrodzenia	17,42
Składki	4,66
Podatki i opłaty	0,26
Pozostałe koszty funkcjonowania	1,67
Pozostałe koszty	0,10
<b>Koszty ogółem</b>	<b>32,61</b>

Zakładając utrzymanie obecnego poziomu zatrudnienia pracowników, którzy przejdą z BRF do UOKiK, oraz mając na względzie, że Urząd posiada już siedzibę i nie będzie zachodziła konieczność m.in. wynajmu dodatkowych pomieszczeń, w kolejnych latach koszty związane ze sprawowaniem przez Prezesa Urzędu nowych zadań powinny utrzymać się na poziomie analogicznym lub nieznacznie niższym od aktualnego poziomu kosztów funkcjonowania Rzecznika Finansowego i jego Biura.

Dotychczas, na podstawie art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, określone podmioty rynku finansowego zobligowane były do uiszczania opłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika i jego Biura. Projekt przewiduje, że te same podmioty będą ponosiły w tej samej wysokości koszty funkcjonowania systemu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, a wpływy z tego tytułu będą stanowiły dochód budżetu państwa. Zakłada się zwiększone dochody budżetu państwa (z tytułu środków, które obecnie stanowią przychody Rzecznika Finansowego), a z drugiej zwiększone wydatki części, której dysponentem jest Prezes Urzędu .

## **Wpływy z tytułu opłat od wniosków o wszczęcie pozasądowego postępowania przez Rzecznika Finansowego**

Jak wynika ze sprawozdań z działalności Rzecznika Finansowego w latach 2016–2019, Rzecznik rocznie rejestrował średnio 3219 wniosków o wszczęcie pozasądowego postępowania mającego na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co obrazuje poniższy wykres:



Na podstawie art. 38 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. *o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, za wniosek o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego klient podmiotu rynku finansowego zobowiązany jest uiścić opłatę w wysokości 50 zł, pod rygorem odmowy rozpatrzenia sporu przez Rzecznika (w szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku uiszczenia opłaty).

Zakładając, że za wszystkie składane wnioski uiszczane były opłaty, wpływy z tego tytułu wynosiły rocznie ok. 160 950 zł.

Przedmiotowy projekt zakłada zwolnienie klientów podmiotów rynku finansowego od ponoszenia ww. opłaty.

Ponadto projekt zakłada, że koszty funkcjonowania systemu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego ponoszą określone podmioty rynku finansowego, które zobligowane będą do uiszczania wpłat z tego tytułu, stanowiących dochód budżetu państwa, co pozwoli pokryć wydatki, związane z wykonywaniem nowych zadań przez Prezesa Urzędu.

### **Koszty obsługi Funduszu Edukacji Finansowej**

Koszty obsługi przez UOKiK Funduszu Edukacji Finansowej stanowią wartość pomijalną w skali OSR.

### **Kierowanie do Sądu Najwyższego wniosków o rozstrzygnięcie zagadnienia prawnego przez Prezesa Urzędu**

Projekt przewiduje także zmianę ustawy o Sądzie Najwyższym, polegającą na wprowadzeniu możliwości wystąpienia Prezesa Urzędu z wnioskiem o rozstrzygnięcie zagadnienia prawnego

do Sądu Najwyższego. Jak wskazują dotychczasowe doświadczenia, uprawnienie to będzie jednak wykorzystywane w wyjątkowych sytuacjach, a zatem liczba tego typu wniosków nie powinna przekroczyć kilku w ciągu roku, toteż wejście w życie proponowanych rozwiązań nie spowoduje znaczącego wpływu na funkcjonowanie i obciążenie pracą SN, a ich koszt stanowi wartość pomijalną w skali OSR.

## 7. Wpływ na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym funkcjonowanie przedsiębiorców oraz na rodzinę, obywateli i gospodarstwa domowe

### Skutki

Czas w latach od wejścia w życie zmian		0	1	2	3	5	10	Łącznie (0-10)
W ujęciu pieniężnym (w mln zł, ceny stałe z 2020 r.)	duże przedsiębiorstwa	-	-	-	-	-	-	-
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw	-	-	-	-	-	-	-
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe, w szczególności osoby niepełnosprawne i starsze	0	0,16	0,16	0,17	0,18	0,20	1,80
W ujęciu niepieniężnym	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw							
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe, w szczególności osoby niepełnosprawne i starsze	Na podstawie art. 38 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. <i>o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</i> , za wniosek o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego klient podmiotu rynku finansowego zobowiązany jest uiścić opłatę w wysokości 50 zł, pod rygorem odmowy rozpatrzenia sporu przez Rzecznika (w szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku uiszczenia opłaty). Przedmiotowy projekt zakłada zwolnienie klientów podmiotów rynku finansowego od ponoszenia ww. opłaty.						
Niemierzalne								

Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń

## 8. Zmiana obciążeń regulacyjnych (w tym obowiązków informacyjnych) wynikających z projektu

nie dotyczy

Wprowadzane są obciążenia poza bezwzględnie wymaganymi przez UE (szczegółowo w odwróconej tabeli zgodności).

- tak  
 nie  
 nie dotyczy

<input type="checkbox"/> zmniejszenie liczby dokumentów	<input type="checkbox"/> zwiększenie liczby dokumentów	
<input type="checkbox"/> zmniejszenie liczby procedur	<input type="checkbox"/> zwiększenie liczby procedur	
<input type="checkbox"/> skrócenie czasu na załatwienie sprawy	<input type="checkbox"/> wydłużenie czasu na załatwienie sprawy	
<input type="checkbox"/> inne:	<input type="checkbox"/> inne:	
Wprowadzane obciążenia są przystosowane do ich elek- tronizacji.	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie dotyczy	
Komentarz: Projektowane zmiany nie wpłyną na zmianę poziomu obciążeń regulacyjnych. Proponowane rozwiązania zakładają zniesienie instytucji Rzecznika Finansowego i przejęcie jego kompetencji przez Prezesa Urzędu .		
<b>9. Wpływ na rynek pracy</b>		
Zgodnie z projektem, pracownicy Biura Rzecznika Finansowego, z dniem wejścia w życie nowej ustawy, staną się pracownikami UOKiK. Zakłada się utrzymanie obecnego poziomu zatrudnienia pracowników, którzy przejdą z BRF do UOKiK. Urząd posiada już ukształtowaną strukturę organizacyjną oraz odpowiednio wykwalifikowane zasoby kadrowe, toteż z punktu widzenia sprawnego i profesjonalnego wykonywania nowych obowiązków przez Prezesa Urzędu, a także mając na względzie zasady gospodarności i celowości wydatkowania środków publicznych, niezbędne będzie przeprowadzenie analizy dotychczasowej struktury zatrudnienia w BRF pod kątem nakładających się na siebie zadań pracowników obydwu instytucji. Pracownikom wykonującym dublujące się obowiązki powierzone zostaną inne zadania zgodne z ich kompetencjami.		
<b>10. Wpływ na pozostałe obszary</b>		
<input type="checkbox"/> środowisko naturalne	<input type="checkbox"/> demografia	<input type="checkbox"/> informatyzacja
<input type="checkbox"/> sytuacja i rozwój regionalny	<input type="checkbox"/> mienie państwowe	<input type="checkbox"/> zdrowie
<input type="checkbox"/> inne:		
Omówienie wpływu	Brak wpływu.	
<b>11. Planowane wykonanie przepisów aktu prawnego</b>		
Przewiduje się wejście w życie projektowanej ustawy po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia, z wyjątkiem art. 22 ust. 1, art. 65 ust. 2, art. 66 ust. 2, art. 69, art. 70 ust. 2, art. 73, art. 78, art. 80 ust. 2, art. 81 ust. 2, art. 83 ust. 1 i art. 84 ust. 2, które wejdą w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.		
<b>12. W jaki sposób i kiedy nastąpi ewaluacja efektów projektu oraz jakie mierniki zostaną zastosowane?</b>		
Efekty wejścia w życie proponowanych rozwiązań będzie można poddać ewaluacji w oparciu o następujące mierniki: – liczba wniosków klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, – liczba wniosków klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, – liczba wszczętych pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.		
<b>13. Załączniki (istotne dokumenty źródłowe, badania, analizy itp.)</b>		
Brak.		

# RAPORT Z KONSULTACJI I OPINIOWANIA

## projekt ustawy

### o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (UD125)

Zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. z 2017 r. poz. 248), oraz stosownie do § 52 ust. 1 uchwały Nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. z 2016 r., poz. 1006, z późn. zm.), projekt ustawy został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji, w serwisie Rządowy Proces Legislacyjny.

**I.** W odniesieniu do projektu nie były przeprowadzone tzw. pre-konsultacje publiczne.

**II.1.** W ramach opiniowania i konsultacji publicznych projekt ustawy skierowano w dniu 21 września 2020 r. do następujących podmiotów:

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
2. Rzecznik Finansowy;
3. Prezes Sądu Najwyższego;
4. Prezes Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej;
5. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
6. Szef Służby Cywilnej
7. Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego;
8. Prezes Narodowego Banku Polskiego;
9. Prezes Bankowego Funduszu Gwarancyjnego;
10. Prezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego
11. Prezes Związku Banków Polskich;
12. Prezes Krajowego Związku Banków Spółdzielczych;
13. Prezes Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego
14. Prezes Banku Gospodarstwa Krajowego;
15. Prezes Giełdy Papierów Wartościowych SA;
16. Prezes Izby Domów Maklerskich;
17. Prezes Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami;
18. Prezes Kasy Krajowej SKOK;
19. Prezes Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych;
20. Przewodniczący Federacji Przedsiębiorców Polskich;
21. Prezydent Konfederacji Lewiatan
22. Prezes Business Center Club;
23. Prezes Polskiej Izby Biegłych Rewidentów;
24. Prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń;
25. Prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych
26. Rada Dialogu Społecznego (pismo wysłane 22.09.2020)
27. Forum Związków Zawodowych;
28. Komisja Krajowa NSZZ „Solidarność”
29. Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych.

**II.2.** Uwagi w ramach konsultacji publicznych zgłosiły m. in. następujące podmioty

1. Konfederacja Lewiatan
1. Związek Banków Polskich
2. Krajowa Rada Radców Prawnych Ośrodek Badań, Studiów i Legislacji
3. Izba Domów Maklerskich
4. Bank Gospodarstwa Krajowego
5. Polski Związek Instytucji Pożyczkowych

6. Polska Izba Motoryzacji
7. Związek Dealerów Samochodów
8. Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna
9. Kancelaria Prospectrum sp. z o.o.
10. Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu
11. Stowarzyszenie Forum Prawników Finansowych
12. Związek Zawodowy Pracowników Biura Rzecznika Finansowego

Uwagi zgłoszone w ramach konsultacji publicznych zostały przedstawione w formie załączonej tabeli. Tabela obejmuje uwagi zgłoszone w wyznaczonym terminie.

## **II. 3. W ramach opiniowania uwagi zgłosili:**

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
2. Rzecznik Finansowy
3. Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorców
4. Urząd Ochrony Danych Osobowych
5. Narodowy Bank Polski
6. Bankowy Fundusz Gwarancyjny
7. Polska Agencja Nadzoru Audytowego
8. Szef Służby Cywilnej
9. Komisja Nadzoru Finansowego (uwagi wpłynęły po terminie)
10. Rzecznik Praw Obywatelskich
11. Komisja Krajowa NSZZ „Solidarność”

Rada Dialogu Społecznego nie przekazała opinii w wyznaczonym terminie, co zgodnie z art. 5 ust. 5 ustawy z dnia 24 lipca 2015 r. o Radzie Dialogu Społecznego i innych instytucjach dialogu społecznego, uważa się za rezygnację z prawa do jej wyrażenia.

Wszystkie uwagi przeanalizowano. Uwagi zostały uwzględnione w zakresie, w jakim nie kwestionują istoty projektowanych rozwiązań.

Nieuwzględnione uwagi zgłoszone w ramach opiniowania zostały przedstawione w tabeli Zestawienie nieuwzględnionych uwag w ramach opiniowania.

## **III. Przedstawienie wyników zasięgnięcia opinii, dokonania konsultacji albo uzgodnienia projektu z właściwymi organami i instytucjami Unii Europejskiej, w tym Europejskim Bankiem Centralnym**

Projekt nie wymaga zasięgnięcia opinii, dokonania konsultacji oraz uzgodnienia z właściwymi organami i instytucjami Unii Europejskiej, w tym Europejskim Bankiem Centralnym.

## **IV. Podmioty, które zgłosiły zainteresowanie pracami nad projektem w trybie przepisów o działalności lobbingskiej w procesie stanowienia prawa.**

Zgłoszenie w trybie przepisów o działalności lobbingskiej w procesie stanowienia prawa:

Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna – data wpływu zgłoszenia 25.09.2020

**Załącznik do Raportu z konsultacji**

**projektu ustawy**

**o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (UD125)**

	<b>Jednostka redakcyjna/cz ęść projektu ustawy</b>	<b>Podmiot, który przedstawił stanowisko/ opini ę</b>	<b>Stanowisko/opinia podmiotu</b>
<b>1.</b>	<b>Art. 6 ust. 2</b>	<b>Konfederacja Lewiatan</b>	<p>1) Art. 6 ust. 2 projektu wskazuje na warunki przekazywania informacji klientowi przez podmiot rynku finansowego w tzw. „szczególnie uzasadnionych przypadkach”. Problem, wynikł y zarówno na gruncie teorii, jak i dotychczasowej praktyki dotyczy braku uregulowania terminu przekazania klientowi wskazanej informacji np.: przed 30 dniem (zgodnie z terminem reklamacyjnym) czy do tego dnia powinna trafić do klienta. W przypadku, gdy, przykładowo, rozpatrzenie reklamacji wymaga kontaktu z pośrednikami bądź innymi placówkami, zaplanowanie procesu odpowiedzi wymaga szczególnej precyzji w kwestii terminów, stąd uważamy, że zagadnienie to powinno zostać rozstrzygni ęte w Projekcie.</p> <p>2) art. 6 ust. 2 Projektu nie powtarza zadania określonego w art. 6 ust. 1 Projektu tj. „Wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu uznaje się za jego zachowanie” tym samym sprawiając, iż w przypadku przedłużenia terminu stosowanie tej zasady przestaje być oczywiste i wymaga interpretacji. Wskazujemy na konieczność rozwiązania wątpliwości interpretacyjnych poprzez dodanie do art. 6 ust. 2 pkt 3 Projektu wskazanego wyżej zdania drugiego z art. 6 ust. 1 Projektu.</p>
<b>2.</b>	<b>Art. 6 ust. 3</b>	<b>Konfederacja Lewiatan</b>	<p>art. 6 ust. 3 Projektu zawiera zasadę, iż „W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 albo 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z jej treścią”. Niektóre z reklamacji nie zawierają propozycji rozstrzygni ęcia, mają enigmatyczną treść lub nie wskazują w sposób wyraźny problemu, stąd w takich przypadkach rozpatrzenie reklamacji „zgodnie z jej treścią” będzie budziło poważne wątpliwości. Ponadto regulacja nie uwzględnia kluczowego orzecznictwa zapadłego wobec odpowiednika art. 6 ust. 3 Projektu, czyli obowiązującego art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym tj. orzeczenia Sądu Najwyższego z 13 czerwca 2018 r. (III CZP 113/17), w którym stwierdzono:</p> <p>„W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2270) nie wyłącza możliwości</p>

			<p><i>kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.”</i></p> <p>Projekt powinien uwzględnić zasadę wyrażoną w powyższym orzeczeniu tak, aby na przyszłość wprost wyjaśnić wszelkie wątpliwości w tym zakresie.</p>
3.		<b>Konfederacja Lewiatan</b>	<p>Projekt powinien też przewidywać mechanizm przeciwdziałający nadużyciom ze strony klientów podmiotów rynku finansowego przy zgłaszaniu reklamacji. Wskazać tutaj należy zwłaszcza praktykę polegającą na wielokrotnym wysyłaniu reklamacji o identycznej lub podobnej treści albo dotyczącej tej samej kwestii. Wysyłający utrudnia w ten sposób pracę podmiotowi rynku finansowego i sprawne rozpatrzenie reklamacji, licząc, że któraś z bliźniaczych reklamacji nie zostanie rozpatrzona na czas lub zostanie przeoczona, co wywoła korzystne skutki prawne dla wysyłającego. To działanie, które zupełnie wypacza słuszną instytucję reklamacji i prowadzi do hamowania sprawnego procedowania nad reklamacją i sprawnego załatwienia sprawy. W polskim prawie istnieją mechanizmy, które mają na celu przeciwdziałanie nadużyciom w analogicznych przypadkach. Wskazać tu można art. 4(1) KPC, dodany <i>ustawą z dnia 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw</i>, zgodnie z którym: „<i>Z uprawnień przewidzianego w przepisach postępowania stron i uczestnikom postępowania nie wolno czynić użytku niezgodnego z celem, dla którego je ustanowiono (nadużycie prawa procesowego).</i>”</p> <p>Mając na uwadze powyższe, kluczowym jest, aby Projekt zawierał precyzyjny mechanizm przeciwdziałający praktykom, które utrudniają skuteczne rozpatrywanie reklamacji.</p>
4.		<b>Konfederacja Lewiatan</b>	<p>Projekt nie rozstrzyga problemu aktualnego również na gruncie obecnej ustawy tj. terminu, w którym należy udzielić odpowiedzi na odwołanie od odpowiedzi na reklamację. Nie jest jasne czy np.: taki termin musi w ogóle istnieć i być wskazywany, czy też musi istnieć, ale może być dowolnie wskazany w informacji dotyczącej reklamacji albo też czy w przypadku tego terminu należy analogicznie stosować termin udzielenia odpowiedzi na reklamację</p>
5.	Art. 17	<b>Konfederacja Lewiatan</b>	<p>W art. 17 Projektu uregulowana zostaje ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa i innych informacji podlegających ochronie. Jej adresatem są pracownicy UOKiK. W dotychczasowym art. 39a <i>ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym</i> krąg adresatów zakreślono szerzej tj. „<i>Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu</i>”. Proponujemy zatem zastosowanie art. 17 Projektu w sposób adekwatny z perspektywy ochrony informacji tj. do wszystkich osób biorących udział w postępowaniu.</p>
6.	Art. 2	<b>Izba Domów Maklerskich</b>	<p>Zgodnie z art. 2 pkt 1 lit. d projektu <i>pod pojęciem klienta podmiotu rynku finansowego rozumie się: będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta małej instytucji płatniczej, klienta dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego,</i></p>

			<p><i>inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej, klienta instytucji pożyczkowej, klienta pośrednika kredytu hipotecznego oraz klienta pośrednika kredytowego.</i></p> <p>Wskazujemy, że ustawa o obrocie instrumentami finansowymi nie zawiera definicji klienta, pomimo tego, że pojęcie to przewija się przez ustawę. Definicji klienta nie ma również w ustawie o prawach konsumenta. Pozostaje więc skorzystanie z definicji słownikowej lub definicji zawartej w ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dlatego też wskazane jest precyzyjne określenie zakresu pojęcia klient podmiotu rynku finansowego.</p>
7.	Art. 6 ust. 3	Izba Domów Maklerskich	<p>Zapis art. 6 ust. 3 jest niemal lustrzaną kopią art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Problem tkwi w jego brzmieniu, zgodnie z którym w przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 albo 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z jej treścią.</p> <p>Aktualnie ten przepis brzmi następująco:</p> <p><i>W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.</i></p> <p>W sprawie aktualnego brzmienia wypowiedział się Sąd Najwyższy w uchwale z 13 czerwca 2018 r. (III CZP 113/17). Zgodnie z nią, niedotrzymanie terminu odpowiedzi na reklamację nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości. Dlatego też w naszej opinii projekt ustawy powinien uwzględnić tę uchwałę.</p> <p>Projekt ustawy powinien również uwzględnić prawo podmiotowi rynku finansowego do obrony przed „reklamacyjnym atakiem DDoS”, w którym klient wysyła dużą liczbą reklamacji dotyczącą tej samej sprawy, licząc na to, że podmiot przeoczy którąś z nich.</p> <p>W związku z tym proponujemy wprowadzenie następujące zmiany:</p> <p><i>3. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5, w przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 albo 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z jej treścią.</i></p> <p><i>4. Niedotrzymanie terminu określonego w ust. 1 albo 2 nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia. W takim przypadku na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że klientowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.</i></p> <p><i>5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 albo 2 w następstwie nadużycia prawa podmiotowego przez klienta przepis ust. 3 nie ma zastosowania.</i></p>

8.	Art. 7	Izba Maklerskich Domów	<p>W praktyce funkcjonowania firm inwestycyjnych występują klienci, którzy wielokrotnie składają reklamacje dotyczące tej samej sprawy. W tej sytuacji podmiot rynku finansowego powinien mieć prawo do niepowielania złożonych już wyjaśnień. W takiej sytuacji odpowiedź powinna móc się ograniczyć do wskazania pisma, w którym ustosunkował się do zarzutów klienta.</p> <p>Aby to osiągnąć proponujemy dokonać zmian w art. 7.</p> <p>W art. 7 aktualne brzmienie staje się ust. 1. Dodany ust. 2 miałby następujące brzmienie:</p> <p><i>2. W przypadku złożenia przez klienta kolejnej reklamacji dotyczącej tej samej sprawy, odpowiedź na reklamację może zawierać jedynie wskazanie pisma, w którym podmiot rynku finansowego ustosunkował się już do zarzutów klienta.</i></p>
9.	Art. 8	Izba Maklerskich Domów	<p>Kolejna kwestia wymagająca jednoznacznego rozstrzygnięcia to termin, w którym podmiot winien udzielić odpowiedzi na odwołanie od odpowiedzi na reklamację. Aktualnie nie jest to jednoznaczne czy jest to termin tożsamy z terminem udzielenia odpowiedzi na reklamację, czy też nie obowiązują tutaj żadne terminy.</p> <p>W związku z powyższym proponujemy następującą zmianę: w art. 8 aktualne brzmienie staje się ust. 1. Dodany ust. 2 miałby następujące brzmienie:</p> <p><i>2. Odpowiedź na odwołanie o którym mowa w ust. 1 pkt 1, winna zostać udzielone w terminie wskazanym w art. 6.</i></p>
10.		Izba Maklerskich Domów	<p>Proponujemy również ujednolicić terminologię w ustawach i przepisach wykonawczych regulujących funkcjonowanie podmiotów rynku finansowego i występujący w nich termin "skarga" zastąpić terminem "reklamacja".</p>
11.		Izba Maklerskich Domów	<p>Ani w obecnie obowiązującej ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, ani w projektowanej ustawie o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej nie ma zapisów, które wprowadzałyby zmiany do ustawy o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, polegające na wyraźnym zamieszczeniu obowiązku przekazania danych objętych tajemnicą zawodową, w rozumieniu tej ustawy, na żądanie, dotychczas - Rzecznika Finansowego, a po wdrożeniu zmian - Prezesa UOKiK lub Koordynatora, przez podmioty obowiązanie do zachowania tej tajemnicy ( w tym podmioty pośredniczące w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych).</p> <p>Proponujemy, wprowadzenie do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej zapisu o zmianie ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach</p>

			<p>inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, poprzez dodanie do art. 281 ust. 1 nowego pkt 17 w brzmieniu:</p> <p><i>„Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Koordynatora d.s. pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, w ramach podejmowania działań w zakresie kompetencji określonych w ustawie z dnia..... o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej ( Dz. U.....).</i></p>
12.		<b>Polski Związek Instytucji Pożyczkowych</b>	<p>Należy zwrócić uwagę na koncepcję zwolnienia od opłat za postępowanie przed Koordynatorem ds. pozasądowego rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, która może mieć nieprzewidziane przez Projektodawcę skutki. W ocenie Związku, jej implementacja może spowodować lawinowy wręcz wzrost ilości postępowań, a w efekcie – blokadę prac Koordynatora ds. pozasądowego rozwiązywania sporów oraz trudny do przewidzenia wzrost koniecznych nakładów po stronie Urzędu, nieuwzględnionych i trudnych do oszacowania w rocznym planie wydatków. Z drugiej jednak strony, duża ilość zawieranych umów w zestawieniu ze zniesieniem obowiązku uiszczenia choćby symbolicznej opłaty za wszczęcie postępowania może być zachętą do masowego kierowania spraw na drogę pozasądowego rozwiązywania sporów, których celem nie będzie dochodzenie swoich praw, a jedynie celowa obstrukcja prac Urzędu lub kredytodawców. Jeśli intencją projektodawcy jest znoszenie barier w dostępie konsumentów do dochodzenia swoich praw, to najbardziej zasadnym byłoby przyjęcie modelu opłaty minimalnej, np. na poziomie 30 zł, który to model można określić mianem złotego środka, zapewniającego najwyższy poziom ochrony konsumentów.</p> <p>Oczywiście niezależnie od powyższego, warto rozważyć również koncepcję zwolnienia z w/w opłat, jednak zwolnienie to mogłoby być udzielane na wniosek – uzasadniony trudną sytuacją wnioskodawcy, który nie jest w stanie uiścić bez uszczerbku dla swojego utrzymania nawet tej najniższej opłaty. Co jednak istotne, takie zwolnienie powinno przysługiwać na wniosek konsumenta, a nie z mocy ustawy.</p>
13.	<b>Art. 5</b>	<b>Polski Związek Instytucji Pożyczkowych</b>	<p>Art. 5 projektowanej ustawy proponujemy jego zmianę w ten sposób, aby udzielenie odpowiedzi na reklamację mogło nastąpić przez podmiot rynku finansowego nie tylko w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika, ale również w takiej samej formie, w jakiej reklamacja została skierowana do podmiotu rynku finansowego – bez konieczności składania w tym zakresie wniosku przez samego klienta.</p>
14.	<b>Art. 12 i 15</b>	<b>Polski Związek Instytucji Pożyczkowych</b>	<p>Artykuły 12 i 15 projektowanej ustawy doprecyzować w taki sposób, aby Prezes Urzędu mógł występować o dokumenty, informacje i wyjaśnienia bezpośrednio związane z indywidualną sprawą klienta. Aktualna praktyka Rzecznika Finansowego dowodzi, iż działając w sprawach indywidualnych, występuje on do podmiotów rynku finansowego z wnioskami o udostępnianie mu bardzo szerokiego zakresu danych i dokumentów, które nie dotyczą konkretnej reklamacji klienta, a bardzo często stanowią ścisłą tajemnicę przedsiębiorstwa. Taka praktyka angażuje pracę bardzo wielu osób i wymaga wielu nakładów, podczas gdy przekazywane informacje nie przyczyniają się w żaden sposób do wyjaśnienia konkretnej sprawy klienta.</p>

15.	Art. 28	Polski Związek Instytucji Pożyczkowych	<p>W art. 28 ustala się, że Koordynator sporządza protokół z przebiegu postępowania, który to protokół ma charakter dokumentu urzędowego. Art. 27 natomiast stanowi, że „<i>W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Koordynator sporządza opinię, która zawiera w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w tym postępowaniu.</i>” Ponadto, biorąc pod uwagę fakt, iż w art. 20, wśród przesłanek warunkujących powołanie na Koordynatora nie ma obowiązku posiadania wykształcenia prawniczego, PZIP postuluje, aby w projektowanej ustawie zostało jednoznacznie wskazane, że opinia, o której mowa w art. 27 nie stanowi dokumentu urzędowego – w myśl art. 28, a jedynie stanowi załącznik do protokołu. W przeciwnym wypadku istnieje ryzyko, że na podmiotach rynku finansowego będzie spoczywać obowiązek powoływania dowodów przeciwko twierdzeniom zawartym w takim protokole – co z formalnego punktu widzenia może być niemożliwe do przeprowadzenia, a co za tym idzie, może dojść do zmiany reguł dowodzenia, a to z kolei może skutkować zniekształceniem stanu faktycznego, ustalane w oparciu o przepis pierwotnie zaproponowany przez Projektodawców.</p>
16.	Art. 2 pkt 1	Związek Banków Polskich	<p>Art. 2 pkt 1 Projektu ustawy określa jej zakres podmiotowy, definiując pojęcie klienta podmiotu rynku finansowego. Klientem podmiotu rynku finansowego w każdym z przypadków wymienionych w lit. a – e jest osoba fizyczna. Projekt ustawy, podobnie jak obowiązująca wciąż ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) za klienta podmiotu rynku finansowego uznaje każdą osobę fizyczną, czyli nie tylko konsumenta w rozumieniu art. 22(1) kodeksu cywilnego, ale również osobę fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (przedsiębiorcę) czy wspólnika spółki cywilnej. Obowiązuje od kilku lat rozwiązanie ma charakter zbyt daleko idący, a prace nad nową ustawą powinny zmierzać do jego zmiany.</p> <p>Brak jest uzasadnienia dla korzystania z dobrodziejstwa projektowanej ustawy przez przedsiębiorców – profesjonalistów. Jeśli ich spór z podmiotem rynku finansowego dotyczy wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, to niezrozumiałe jest, aby UOKIK (czy wcześniej Rzecznik Finansowy), mając na uwadze ustawowe zadania ochrony konsumentów, podejmował interwencję w ich imieniu. Trzeba zauważyć, że przedsiębiorcy, prowadząc działalność gospodarczą, powinni być traktowani jak profesjonalisci. W przeważającej większości korzystają oni z obsługi prawnej i księgowej. W zupełnie innej sytuacji znajdują się konsumenci, którzy nie zawsze mają wystarczającą wiedzę na temat usług finansowych, a zawierane przez nich umowy nie są związane z działalnością zarobkową. Zasadnym jest zatem finansowanie z budżetu państwa działalności organu, który będzie w całości działać na rzecz konsumentów.</p> <p>Pożądanym byłoby zastąpienie w definicji klienta podmiotu rynku finansowego zwrotu „osoby fizycznej” zwrotem „konsument”. W przypadku jednak nieuwzględnienia przez Projektodawcę powyższej uwagi, proponuje się ograniczenie stosowania Projektu ustawy jedynie do konsumentów oraz osób fizycznych będących mikro, małymi i średnimi przedsiębiorcami. W tym przypadku prowadzenie działalności na niewielką skalę mogłoby uzasadniać objęcie zakresem podmiotowym Projektu ustawy. Alternatywnie, warto rozważyć ograniczenie stosowania ustawy do konsumentów oraz do osób fizycznych - przedsiębiorców, pod warunkiem, że umowa,</p>

			której dotyczy reklamacja nie posiada dla tego przedsiębiorcy charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Proponowane alternatywne rozwiązanie wzorowane jest na uchwalonej nowelizacji art. 385(1) kodeksu cywilnego, rozszerzającej stosowanie przepisu o klauzulach abuzywnych.
17.	Art. 3 ust. 1	Związek Banków Polskich	Proponuje się doprecyzowanie postanowienia poprzez wskazanie, że mowa o jednostce organizacyjnej - „Reklamacja może być złożona w każdej jednostce <i>organizacyjnej</i> podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów”.
18.	Art. 4	Związek Banków Polskich	<b>Ad. Art. 4 w zw. z art. 86 projektu ustawy</b> Rozszerzenie dotychczasowego katalogu informacji, które należy zamieścić w umowie zawieranej z klientami, będzie skutkowało koniecznością zmiany wszystkich wzorców umownych dla klientów. Zwracamy uwagę, iż zmiana wszystkich regulaminów i wzorów umów, w krótkim terminie wejścia w życie ustawy będzie praktycznie niewykonalna, art. 86 projektowanej ustawy określa termin wejścia w życie ustawy na 1 stycznia 2021 r. i nie przewiduje żadnego okresu vacatio legis. Zmiana ta jest również ekonomicznie nieuzasadniona, gdyż o możliwości skorzystania z trybu odwoławczego od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taki tryb odwoławczy, klient jest informowany w odpowiedzi na nieuwzględnioną reklamację - zgodnie ze zobowiązaniem wynikającym z art. 8 pkt 1 Projektu ustawy. Podsumowując, proponuje się rezygnację z rozszerzenia informacji, o których mowa w art. 4 albo wprowadzenie odpowiedniego okresu vacatio legis umożliwiającego instytucjom finansowym dostosowanie się do nowych obowiązków.
19.	Art. 5	Związek Banków Polskich	W przypadku rozpatrzenia roszczenia zgodnie z wolą klienta, powinna istnieć możliwość załatwienia sprawy w trakcie rozmowy telefonicznej czy w trakcie wizyty w oddziale – bez konieczności dodatkowego informowania klienta na trwałym nośniku danych. Ponadto, jeśli klient złożył reklamację pocztą elektroniczną, nie powinno się już wymagać od niego specjalnego wniosku, by tym samym kanałem udzielić odpowiedzi na reklamację. Należy również rozważyć dopuszczenie możliwości przekazania odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem dowolnego środka komunikacji elektronicznej – na wniosek i zgodnie z wnioskiem klienta – nawet gdy nie spełnia on wymogów trwałego nośnika informacji.
20.	Art. 6 ust. 3	Związek Banków Polskich	Przepis wzorowany jest na art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym, jednakże w tym przepisie posłużono się zwrotem „zgodnie z wolą klienta”, który należy uznać za właściwy – nie jest bowiem jasne, jak należy rozpatrzeć reklamację zgodnie z jej treścią, jeśli nie będzie ona zawierać sprecyzowanego roszczenia. Ponadto, należy dookreślić przypadki uznania reklamacji za rozpatrzoną zgodnie z jej treścią (wolą klienta). Zasadne jest ograniczenie do roszczeń finansowych dotyczących pobranych opłat, prowizji, odsetek i kosztów poniesionych przez klienta w związku z działaniami banku, ale też do ograniczonej kwoty. Doświadczenie banków wskazuje, że reklamacja może dotyczyć np. oczekiwania zwolnienia pracownika, uruchomienia dodatkowych miejsc obsługi, zmian w reklamie, udzielenia kredytu po wcześniejszej odmowie, umorzenia kredytu itp.

			Jednocześnie należy mieć na uwadze, że treść art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym była przedmiotem uchwały Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r., sygn. akt III CZP 113/17. Zgodnie z podjętą uchwałą, „W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 2 r., poz. 2270) nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości”.
21.	Art. 7 pkt 2	Związek Banków Polskich	W art. 7 pkt 2 proponujemy zaznaczyć, że przedstawienie wyczerpującej informacji zawierającej stanowisko podmiotu nie jest konieczne, jeżeli reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta oraz jeżeli nie wymaga tego charakter podnoszonych zastrzeżeń.
22.	Art. 8	Związek Banków Polskich	Proponuje się zmianę projektowanego przepisu w ten sposób, że wskazywanie informacji z pkt 2-4 powinno następować dopiero po wyczerpaniu wewnętrznego trybu odwoławczego podmiotu lub jeżeli podmiot nie przewiduje trybu odwoławczego. Jeżeli podmiot daje klientom możliwość zastosowania trybu odwoławczego, nie ma uzasadnienia wcześniejsze wskazywanie innych instytucji.
23.	Art. 10	Związek Banków Polskich	Art. 10 projektu ustawy powinien kompleksowo regulować zakres zadań Prezesa Urzędu – w przepisie posłużono się zwrotem „w szczególności”, a żaden inny przepis poza ww. nie określa zadań Prezesa Urzędu, jeśli chodzi o ochronę interesów klientów podmiotu rynku finansowego. Warto wskazać, że tożsama konstrukcja art. 17 ustawy o Rzeczniku Finansowym (również wprowadzenie katalogu otwartego) w ostatnim czasie była źródłem wielu wątpliwości co do istnienia podstaw prawnych podejmowanych przez Rzecznika Finansowego działań, w szczególności jeśli chodzi o zakres pytań kierowanych do banków. Powyższe doświadczenia uzasadniają zatem konieczność doprecyzowania przepisów określających kompetencje organu.
24.	Art. 11 ust. 1 pkt 1	Związek Banków Polskich	Projekt ustawy przewiduje, że Prezes Urzędu może podjąć czynności z urzędu albo na wniosek (klienta podmiotu rynku finansowego, właściwego organu, organizacji konsumenckich). W przypadku działania na wniosek jednego z ww. podmiotów, art. 11 ust. 2 określa jakie czynności mogą zostać przez Prezesa Urzędu podjęte. Nie zostały natomiast określone w jaki sposób ma działać Prezes Urzędu, jeśli podjęcie danych działań następuje z jego własnej inicjatywy. Doprecyzowanie tej kwestii jest szczególnie istotne, biorąc pod uwagę przewidziany w Projekcie otwarty katalog zadań Prezesa Urzędu. Ponadto, wystąpienie na wniosek klienta powinno poprzedzać sprawdzenie poprawności formalnoprawnej wniosku klienta skierowanego do Prezesa Urzędu. Propozycja wynika z obserwacji obecnej praktyki Biura Rzecznika Finansowego, który nie weryfikuje od strony formalnej wystąpień klientów i ich uprawnień do uzyskania odpowiedzi (pełnomocnictwa, dane klienta).
25.	Art. 12 ust. 1 pkt 1 lit. b	Związek Banków Polskich	Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 1 lit. b Prezes Urzędu w ramach nowych kompetencji może występować do podmiotów rynku finansowego o udzielenie informacji lub wyjaśnień m.in. w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów, które według Prezesa Urzędu są niekorzystne dla klientów. Należy zauważyć, że powyższe uprawnienie wykracza poza zakres indywidualnej ochrony klientów. Na mocy projektu ustawy znosi się Rzecznika Finansowego, a jego kompetencje zostają przekazane Prezesowi Urzędu. Jak wskazano w uzasadnieniu

			<p>(s. 1), w obowiązującym stanie prawnym Rzecznik Finansowy jest podmiotem, którego celem jest występowanie w ochronie indywidualnych praw konsumentów. Powyższe oznacza zatem, że po wejściu w życie ustawy, Prezes Urzędu będzie uprawniony do działania na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w interesie ogółu konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów), jak również na rzecz indywidualnych podmiotów. Z tego względu pojawia się wątpliwość co do zasadności przyznania w rozdziale 3 Projektu ustawy Prezesowi Urzędu kompetencji do występowania o dokumenty lub informacje, które de facto nie dotyczą indywidualnej sprawy klienta, a do których Prezes Urzędu może uzyskać dostęp w związku z realizacją zadań, o których mowa w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów (np. w ramach postępowań wyjaśniających). Należy zatem uznać, że art. 12 ust. 1 pkt 1 lit. b Projektu ustawy stanowi powtórzenie uprawnienia do działań, które wynikają z innych zadań i przepisów regulujących działanie Prezesa Urzędu.</p> <p>Niezależnie od powyższego, regulacja dotycząca „wewnętrznych regulacji tych podmiotów” w kontekście ochrony indywidualnych interesów konsumentów jest zbyt szeroka i pozwala w praktyce na nieograniczoną kontrolę wszelkiej regulacji, która według Prezesa Urzędu byłaby niekorzystna dla klientów. Należy przy tym zauważyć, że to, czy dana wewnętrzna regulacja jest korzystna lub niekorzystna dla klientów, można ocenić dopiero po zapoznaniu się z nią. Można sobie wyobrazić przypadek klienta pozostającego w sporze sądowym z bankiem na danej płaszczyźnie, który zarzuca w drodze reklamacji „niekorzystne regulacje wewnętrzne” w celu pozyskania konkretnych dokumentów przez Prezesa Urzędu, które mogą pomóc klientowi w sprawie sądowej. Należy mieć na uwadze, że wewnętrzne regulacje częstokroć mają powiązanie z tajemnicą przedsiębiorstwa, mogą stanowić również pochodną zrealizowanych z innymi podmiotami przez bank umów czy ustaleń, które pozostają poza związkiem z indywidualnymi sprawami klientów i ich ewentualnymi roszczeniami.</p> <p>Z tego względu, należałoby co najmniej doprecyzować art. 12 ust. 1 pkt 1 lit. b Projektu poprzez dodanie po słowie „klientów”, następującej treści: „a które mają wpływ na zastrzeżenia formułowane przez klienta podmiotu rynku finansowego.”</p> <p>Powyższe doprecyzowanie mogłoby wpłynąć na maksymalne zabezpieczenie zarówno roszczeń Klienta, jak również ograniczyłaby pole do nadużyć ze strony Klienta i nie narażałaby Banku na ryzyko ujawnienia informacji zawierającymi lub w powiązaniu z tajemnicą przedsiębiorstwa lub bankową.</p>
26.	Art. 15	Związek Banków Polskich	<p>Proponuje się wprowadzenie w pkt 1 również trzydziestodniowego terminu na przekazanie dokumentów wymienionych w przepisie. Propozycja wynika z faktu, że na banki nałożone jest wiele obowiązków, których wykonanie musi nastąpić terminowo (m.in. w ramach innych postępowań prowadzonych przez Prezesa Urzędu). Przekroczenie terminów z art. 15 może powodować nałożenie kary pieniężnej (art. 41 ust. 1), a termin czternastodniowy jest zdecydowanie zbyt krótki.</p> <p>Ponadto, z uwagi na przewidziane sankcje za przekroczenie terminów, o których mowa w art. 15, proponuje się doprecyzowanie podstawy prawnej wniosku (powiązanie przepisu art. 15 z kompetencjami Prezesa Urzędu – art. 10 i 11 Projektu ustawy).</p>
27.	Art. 16	Związek Banków Polskich	<p>W ramach kompetencji w zakresie ochrony interesów klientów podmiotu rynku finansowego Prezesowi Urzędu przyznana zostanie możliwość przedstawiania sądowi istotnego poglądu w sprawie. Proponuje się doprecyzowanie przesłanek, które miałyby uzasadniać skorzystanie z tego uprawnienia. Takie rozwiązanie zostało przyjęte w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, której art. 31d przewiduje, że za przedstawieniem</p>

			sądowi istotnego dla sprawy poglądu w sprawach dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów ma przemawiać interes publiczny.
28.	Art. 41 ust. 2	Związek Banków Polskich	Proponuje się uzupełnienie ust. 2 o uwzględnienie przesłanki: wagi naruszonych obowiązków, umyślności, jak również podjętych przez podmiot rynku finansowego działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia obowiązków.
29.	FEF	Związek Banków Polskich	Poza kwestią rozpatrywania reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego, Projekt ustawy przewiduje przeniesienie z Biura Rzecznika Finansowego Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem będzie Prezes Urzędu i wskazując w artykule 39 Radę Edukacji Finansowej jako tylko organ opiniodawczo-doradczy Prezesa UOKIK,. Z kolei artykuł 38 pkt .2 odnosząc się do przychodów Funduszu wskazuje na opracowywanie i realizację strategii edukacji finansowej – nie wskazując odpowiedzialnych podmiotów realizacji tego przedsięwzięcia. Mając na uwadze szereg innych ustawowych działań powierzonych Prezesowi Urzędu, w tym dotyczących innych gałęzi gospodarki, pojawia się wątpliwość, czy również obszar edukacji finansowej powinien być zarządzany przez ten podmiot. Podajemy pod rozważę wykorzystanie w tym zakresie kompetencji działającej przy Ministrze Finansów Rady Rozwoju Rynku Finansowego.
30.		Związek Banków Polskich	W trakcie trwającego postępowania reklamacyjnego zdarza się, że klienci przed wysłaniem ostatecznej odpowiedzi ze strony banku, przesyłają kolejne zgłoszenia w tej samej sprawie, dodając w treści kolejnego pisma dodatkowe wątki lub roszczenia. Tego typu masowe zgłoszenia mogą być celowe, aby bank przez niedopatrzenie nie udzielił odpowiedzi na któreś ze zgłoszeń/wątków (co więcej, nawet w Internecie i programach telewizyjnych pojawiają się tego typu porady). Należałoby zatem wprowadzić zasadę, że kolejne zgłoszenie (odwołanie) może być składane po otrzymaniu odpowiedzi z banku (chyba, że bank przekroczy 30 dni i nie poinformuje klienta o wydłużeniu terminu do 60 dni, albo poinformuje, ale przekroczy 60 dni).
31.		Związek Banków Polskich	W przypadku kredytów sprzedanych, kiedy bank nie jest już stroną umowy, klienci oraz Rzecznik Finansowy nadal kierują reklamacje do tego banku. Proponuje się wprowadzenie zasady, aby w takim przypadku udzielać tylko krótkiej odpowiedzi, że bank nie jest już stroną umowy i wskazywać aktualny podmiot.
32.		Związek Banków Polskich	Zdarza się, że klienci innych banków realizują transakcje w urządzeniach danego banku (bankomaty/wpłatomaty) - w przypadku reklamacji ten bank nie jest w stanie zweryfikować, czy doszło do obciążenia/uznania rachunku klienta, nie jest stroną umowy z klientem i nie może zweryfikować jego danych itp., ale zgodnie z ustawą trzeba taką reklamacje przyjąć, ponieważ nie ma żadnego wyłączenia w tym zakresie. Proponujemy wprowadzić zasadę, że tego typu reklamacje powinny być składane w banku będącym wystawcą karty, a nie u operatora bankomatów.
33.	Uwaga ogólna	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<b>Proponowana nowelizacja dotyczy problemów nieistotnych a pomija faktyczne ułomności systemu ochrony praw konsumenta.</b> Trudno również zgodzić się z pozostałą częścią diagnozy wskazaną w uzasadnieniu do projektu ustawy. Realnym oczekiwaniem klientów jest nie tylko możliwość uzyskania indywidualnej porady, ale przede wszystkim skuteczne rozwiązanie jego problemu. <b>Dla konsumentów nie jest więc problemem funkcjonowanie dwóch instytucji, problemem jest brak możliwości wydania decyzji o sposobie rozwiązania danego problemu przez podmiot rynku finansowego.</b> Wydaje się, że takie rozwiązanie w państwie prawa jest zastrzeżone dla wymiaru

			<p>sprawiedliwości. Dlatego też oba urzędy wspierają konsumentów swoją fachową wiedzą (istotne poglądy, raporty, decyzje), co pozwala podejmować konsumentom świadome wybory, co do drogi rozwiązania ich sporu z przedsiębiorcą.</p> <p>Dla przykładu opracowanie Rzecznika Finansowego</p>
34.	Uwaga ogólna	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p><b>Czas pandemii nie jest właściwą chwilą na dokonanie tak znacznej reformy.</b></p> <p><b>Wnosimy więc o powołanie międzyresortowego zespołu, w którym udział będą brały także organizacje konsumenckie, w celu dokonania analizy obecnego stanu ochrony praw konsumenta i przygotowania rekomendacji zmian przepisów w tym zakresie.</b></p>
35.	Uwaga ogólna	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p><b>Decyzje lub stanowiska UOKiK w zakresie zbiorowych interesów konsumentów, mogą być sprzeczne ze stanowiskiem Urzędu, zajmowanym w indywidualnej sprawie. Bez wątplenia taka sytuacja zostanie wykorzystana przez profesjonalistów rynku usług finansowych.</b></p> <p><b>Podobna sytuacja będzie wynikiem przekazania do UOKiK</b></p>
36.	Uwaga ogólna	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p>Podobna sytuacja będzie wynikiem przekazania do UOKiK obecnej kompetencji Rzecznika Finansowego, dotyczącej możliwości wytoczenia powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego. UOKiK będzie musiał dokonać wyboru czy wydaje decyzję (w zakresie obecnych kompetencji UOKiK) czy wobec podmiotu rynku finansowego wystąpi na drogę sądową.</p> <p>Taka sytuacja spowoduje niepewność wszystkich uczestników rynku finansowego. Zarówno podmioty rynku finansowego, jak i ich klienci, nie będą mieli pewności czym może zakończyć się zawiadomienie złożone przez konsumentów. Taka sytuacja doprowadzi do zaniechania korzystania z jednego z dostępnych uprawnień, co wpłynie na znaczne obniżenie ochrony konsumenta w sporach z podmiotami rynku finansowego.</p>
37.	Rozdział 6	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p>Warto rozważyć rozszerzenie zadań Funduszu o wsparcie konsumentów, poprzez sfinansowanie indywidualnej pomocy prawnej.</p>
38.	Rozdział 6	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p>Apelujemy o dołączenie organizacji konsumenckich, jako uprawnionych do uczestniczenia w spotkaniach Rady Funduszu.</p>
39.	Rozdział 6	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p>Brak jest też zasadności utrzymania w Radzie Funduszu przedstawiciela PFR czy GPW. Spółki te, nie mają żadnych uprawnień z zakresu ochrony praw konsumentów, a wręcz wydaje się, iż reprezentują sprzeczne interesy.</p>
40.	Art. 79	Stowarzyszenie Stop Bankowemu Bezprawiu	<p>Projektowane przepisy nie zapewniają zatrzymania profesjonalistów zatrudnionych obecnie w Urzędzie Rzecznika Finansowego. Ich fachowość jest zauważona przez tysiące osób, zwracających się z prośbą o interwencję w indywidualnych sprawach. Projektowane przepisy, nie gwarantują wykorzystania ich doświadczenia i wiedzy. Przepisy wskazują na ich weryfikację w nowym urzędzie. Mając na uwadze fakt, iż obecnie UOKiK nie działa w zakresie kompetencji RF, wydaje się niewłaściwym dokonanie oceny przez Urząd dopiero wdrażający się w te kompetencje. W przypadku przejęcia kompetencji RF przez UOKiK, automatycznie powinno nastąpić przejście wykwalifikowanej kadry na warunkach dotychczasowych.</p> <p>Należy także zwrócić uwagę, na brak regulacji w zakresie współpracy z profesjonalistami współpracującymi z Urzędem w innych formach niż umowa o pracę.</p>

			Uszczuplenie w ten sposób kadry urzędu, w znaczny sposób zniweczy intencje ustawodawcy i doprowadzi de facto do znacznego obniżenia poziomu ochrony konsu
41.	Art. 5	Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k.	<p>Mając na uwadze szczególne okoliczności związane ze stanem zagrożenia epidemiologicznego, z uwagi na obserwowany ponowny wzrost liczby zakażeń wirusem SARS-CoV-2 (zachorowań na COVID-19), wskazane jest uwzględnienie w ramach projektowanych treści związanych z masową komunikacją podmiotów rynku finansowanego z klientami rozwiązań zakładających domyślne prowadzenie tej komunikacji przede wszystkim z wykorzystaniem elektronicznych środków porozumiewania się na odległość, przy jednoczesnym zachowaniu prawa klienta do żądania stosowania w korespondencji z instytucją formy papierowej. W związku z powyższym proponujemy rozważenie następującej zmiany treści komentowanej jednostki redakcyjnej projektu:</p> <p><i>„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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.</i></p> <p><i>2. W przypadku reklamacji złożonej pocztą elektroniczną, odpowiedź o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną lub za pomocą innego niż papier trwałego nośnika informacji, a na wniosek klienta w postaci papierowej.”.</i></p>
42.	Art. 23 pkt 3	Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k.	Przepis wydaje się niespójny z celem ustawy, jakim jest ułatwienie dostępu konsumentom do instytucji ochrony ich interesów. Z przepisu wynika, że koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania „ <b>spowoduje uciążliwości</b> dla podmiotu rynku finansowego”. Norma ta zawiera nieostre sformułowanie, ale co najważniejsze, każde postępowanie w sprawach konsumenckich można uznać za „uciążliwość” dla podmiotu rynku finansowego. Ponadto, przepis ten dubluje postanowienia art. 34 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zgodnie z dyrektywą ADR, przesłanka uciążliwości opisana jest jako: spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony. Wydaje się, że sformułowanie tego przepisu nie oddaje w sposób precyzyjny normy w niej zawartej.
43.	Art. 23 pkt 5	Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k.	Przepis wydaje się niespójny z celem ustawy, jakim jest ułatwienie dostępu konsumentom do instytucji ochrony ich interesów. Z przepisu wynika, że koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje „ <b>poważne zakłócenie działania Koordynatora</b> ”. Zwrot ten jest ocenny i nieostry, co nie koresponduje z zamierzeniem autorów projektu w postaci podniesienia poziomu efektywności instytucji oraz prawnych narzędzi służących ochronnie konsumentów. Ponadto, przepis ten dubluje postanowienia art. 34 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Również w tym wypadku przesłanka nie oddaje w sposób precyzyjny dyrektywy ADR, która brzmi następująco: rozpatrzenie tego typu sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR.
44.	Uwaga ogólna	Związek Dealerów Samochodów	Sprzeciwiamy się proponowanej w projekcie likwidacji instytucji Rzecznika Finansowego i przeniesieniu jego zadań ustawowych na Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Z punktu widzenia branży serwisów samochodowych jest zasadne łączenie tych dwóch instytucji, które choć obecnie pewne narzędzia mają powielane to są wyspecjalizowane w odrębnych dziedzinach a ewentualne połączenie wprost wpłynęło by na kadry i

			<p>mechanizmy, które o zasadności istnienia Rzecznika Finansowego przesądzą. Warto mieć na względzie również fakt, iż jak wynika z oficjalnych informacji Ministerstwa Sprawiedliwości oraz instytutów zajmujących się wymiarem sprawiedliwości, na przestrzeni ostatnich lat zanotowano lawinową dynamikę wzrostu spraw (kilkadziesiąt procent), które w ogromnej większości wskazują na korzyść poszkodowanych, a więc na nadużycia ze strony podmiotów rynku finansowego. To samo w sobie przesądza o konieczności istnienia oddzielnego organu, wyspecjalizowanego w ochronie konsumentów w tym zakresie. Chcemy podkreślić, że Rzecznik Finansowy, który mimo że pozbawiony tak skutecznych jak UOKiK narzędzi „wywierania wpływu” (bo chodzi nie tylko o kwestie uprawnień ustawowych, ale także „medialność” organu) wykazuje się skutecznymi, rzeczywistymi i dostrzegalnymi dla naszej branży jak oraz naszych klientów działaniami. Prezes UOKiK nie będzie w stanie zabezpieczyć interesów konsumentów w zakresie takim jak czyni to obecnie w ramach swoich kompetencji Rzecznik Finansowy. Według danych dostępnych na stronie UOKiK (<a href="https://decyzje.uokik.gov.pl">https://decyzje.uokik.gov.pl</a>) od 2003 roku w ramach bardzo rozbudowanych uprawnień Prezesa UOKiK, jedynie 10% decyzji dotyczyło praktyk w zakresie ochrony interesów zbiorowych konsumentów a jeszcze mniej w zakresie np. działań ubezpieczycieli w zakresie zaniżania odszkodowań.</p>
45.		<b>Związek Dealerów Samochodów</b>	<p>Jak wskazują Związki Zawodowe działające przy Rzeczniku Finansowym, interpelacje poselskie oraz sam raport autorów UOKiK posiada „(...) odpowiednio wykwalifikowane zasoby kadrowe, toteż z punktu widzenia sprawnego i profesjonalnego wykonywania nowych obowiązków przez Prezesa Urzędu, a także mając na względzie zasady gospodarności i celowości wydatkowania środków publicznych niezbędne będzie przeprowadzenie analizy dotychczasowej struktury zatrudnienia w BRF pod kątem nakładających się na siebie zadań pracowników obydwu instytucji (...)”. Dodając do tego zmianę podstawy odpowiadającej za regulację siatki wynagrodzeń (na znacznie mniej korzystną dla obecnych specjalistów z biura RF), efekt może mieć tylko postać samoistnych lub formalnych zwolnień prawniczej elity na rynku finansowym. W naszym przekonaniu prawników z wieloletnim doświadczeniem i ogromnymi sukcesami dla działań na rzecz praworządności trudno będzie zastąpić innymi, choć zapewne równie wybitnymi to działającymi w absolutnie innych obszarach i operujących na innych narzędziach, regulach oraz uprawnieniach.</p>
46.		<b>Związek Dealerów Samochodów</b>	<p>Jak wynika również z podanych danych w kwestii kosztów funkcjonowania Biura Rzecznika na przestrzeni ostatnich lat trudno dopatrzeć się niegospodarności czy niskiej efektywności pracy – tudzież produktywności pracowników. Skutek ustawy powinien być zatem odwrotny do zamierzonego, ponieważ jeżeli Państwo zamierza utrzymać poziom ochrony konsumentów na dotychczasowym poziomie, będzie musiało w większym stopniu niż obecnie ponosić koszty funkcjonowania organu za to odpowiedzialnego.</p>
47.	<b>Uwaga ogólna</b>	<b>Kancelaria Prospectum Sp. z o.o.</b>	<p>Jesteśmy stanowczo przeciwni likwidacji urzędu Rzecznika Finansowego, ponieważ jakby nie on, to nie byłoby nas. Jesteśmy za poparciem opinii o pozostawieniu tego urzędu. Rzecznik podejmuje szereg działań i inicjatyw, których celem jest podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje oraz opieka nad sprawami związanymi ze sporami na rynku finansowym, a w szczególności: <b>przyjmowanie od klientów indywidualnych skarg na podmioty finansowe (banki, firmy pożyczkowe, firmy ubezpieczeniowe), rozpatrywanie reklamacji, prowadzenie działalności edukacyjnej, arbitraż i prowadzenie mediacji, opiniowanie aktów prawnych i wykazywanie inicjatywy ustawodawczej związanej z działalnością instytucji</b></p>

			<p><b>finansowych.</b> Zdaniem ekspertów zajmujących się ochroną konsumentów proponowana zmiana zamiast poprawić, pogorszy sytuację konsumentów.</p> <p>W związku z powyższym trudno zrozumieć plan likwidacji tejże instytucji. Zmiany dotyczą podmiotu, który się sprawdził, przeanalizował rynek ubezpieczeniowy, wytyczył kierunki działań, a towarzystwa ubezpieczeniowe się z nią liczyły. W przypadku likwidacji urzędu Rzecznika utracony zostanie skuteczny model ochrony indywidualnych interesów Konsumentów.</p>
48.	Art. 5	Bank Gospodarstwa Krajowego	<p>Zdaniem BGK zasadne byłoby jedynie wprowadzenie zmiany treści projektowanego art. 5 ustawy poprzez nadanie mu następującego brzmienia:</p> <p><i>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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.</i></p> <p><i>2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, podmiot rynku finansowego udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.</i></p> <p><i>3. Jeżeli reklamacja została złożona w formie elektronicznej podmiot rynku finansowego udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej klienta.</i></p> <p>Korzystanie przez osoby fizyczne ze środków komunikacji elektronicznej staje się coraz bardziej powszechne i dostępne. W tej sytuacji wydaje się, iż składanie reklamacji w coraz szerszym zakresie odbywać się będzie właśnie z wykorzystaniem poczty elektronicznej. W takiej sytuacji udzielenie odpowiedzi na tak złożoną reklamację powinno się odbywać również tym kanałem komunikacji bez konieczności składania przez klienta dodatkowego wniosku. Brak takiego wniosku może być bowiem wynikiem niezajomości wymogów prawnych i nie odzwierciedlać tym samym rzeczywistej woli klienta. Oczywistym wydaje się, iż składając reklamację w formie elektronicznej klient oczekuje przekazania odpowiedzi również w tej formie. Przyjęcie takiej zasady nie tylko usprawni proces reklamacyjny, ale w skrajnych przypadkach umożliwi jego realizację. Obecna sytuacja epidemiczna pokazała, że podmiot rynku finansowego może mieć realne problemy z wysyłką korespondencji w sposób tradycyjny, zaś klient z jej odbiorem (wprowadzenie ograniczenia z możliwości korzystania z placówek pocztowych).</p>
49.	Uwaga ogólna	Polska Izba Motoryzacji	<p>Wątpliwy sens ma łączenie dwóch Instytucji, które choć pewne narzędzia mają powielane to są wyspecjalizowane w odrębnych dziedzinach a ewentualne połączenie wprost <b>wpłynęło by na kadry i mechanizmy, które o sukcesach Rzecznika przesądzają.</b></p> <p><b>Założenia</b> projektu są <b>sprzeczne</b> z tendencjami Światowymi oraz zaleceniami Unijnymi w kwestiach skutecznej ochrony indywidualnej konsumentów. Połączenie Rzecznika Finansowego z UOKiK może zapoczątkować tendencję ogólnej likwidacji tego typu instytucji i włączenie np. Rzecznika Praw Pacjenta do Ministerstwa Zdrowia czy Rzecznika MŚP do Ministerstwa Rozwoju czy również do UOKiK.</p> <p>Ewentualna <b>konsolidacja</b> Rzecznika z UOKiK <b>stoi</b> naszym zdaniem <b>w sprzeczności interesów</b> jakie reprezentować miałby nowy „departament”, w którym nie da się pogodzić obu ról a więc wspierania konsumentów i ich pozycji z jednoczesnym obiektywizmem oraz bezstronnością podejmowanych działań. W przypadku dużych</p>

			sporów i ewentualnych kar mogłoby to doprowadzać do ich podważania w najwyższych instancjach czy instytucjach Unijnych co wprost uderzy w powagę Państwa jak również obróci się przeciwko konsumentom. Projekt powinien zostać zawieszony, a sposób rozwiązania problemów i wzmocnienia ochrony obywateli przed działaniami rynku finansowego przedstawiona w kształcie inicjatywy, która już u podstaw będzie nie tylko wychodzić na wprost oczekiwaniom konsumentów, poszkodowanych czy konkluzją raportu Najwyżej Izby Kontroli (KBF.430.013.2019 ; nr ewid. 152/2019/P/17/010/KBF), ale również da gwarancję skuteczności – do czego gorąco namawiamy i to proponujemy.	
50.	Uwaga ogólna	Polska Motoryzacji	Izba	Instytucja <b>Rzecznika Finansowego</b> jest jedyną gwarantującą <b>odpowiedni poziom ochrony</b> . Ocena ta wynika zarówno z dotychczasowych jego działań, ale także braku działań podobnych ze strony pozostałych instytucji nadzorujących. Rola jego powinna zostać wręcz wzmocniona i rozszerzona (przynajmniej w zakresie szkód komunikacyjnych), na Małe i Średnie często rodzinne Przedsiębiorstwa wymagające szczególnej ochrony i dające bezpieczną dywersyfikację podatków, innowacji, lokalnych inicjatyw społecznych i miejsc pracy, tak ważną dla Racji Stanu.
51.	Uwagi dodatkowe	Polska Motoryzacji	Izba	<p><b>W zakresie proponowanych zmian wprost poprawiających los konsumentów rozważyć naszym zdaniem należy dodatkowo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nadania RF uprawnień obsługi również <b>Małych i Średnich Przedsiębiorstw</b>, często rodzinnych firm rzemieślniczych, które są wskazywane przez konsumentów do reprezentowania ich interesów jako posiadających odpowiednie kwalifikacje jednak nie objętych wprost ochroną jak konsument,</li> <li>- <b>wzmocnienie uprawnień dotyczących proaktywnego monitorowania OWU TU</b> i prowadzenie listy klauzul abuzywnych dla OWU lub „nietransparentnych prawnie definicji które mogą być dowolnie interpretowane” np. „część alternatywna”, „część porównywalnej jakości”, etc.</li> <li>- <b>wzmocnienie uprawnień dotyczących kontrolowania praktyk „likwidacyjnych” TU</b> i eliminowanie wewnętrznych automatycznych procedur (np. skryptów w <i>call center</i>, korekt technologii napraw) „tnących stawki rbg i ceny części” niezależnie od rodzaju polisy i OWU, jako pierwszy narzucany krok w procesie szkody,</li> <li>- <b>poprawa uprawnień</b> dotyczących nakazu transparentnego o obowiązkowego podawania w OWU w momencie zawierania polisy „zdefiniowanego procesu likwidacji szkody”,</li> <li>- dążenie do <b>urealnienia</b> uzgodnionych z branżą i poszkodowanymi <b>wytycznych KNF</b> i analiza ewentualnego ich podniesienia do <b>rangi rozporządzenia</b>,</li> <li><b>kontrola powtarzających się od lat</b> i skutkujących dziesiątkami tysięcy sporów sądowych i polegających ciągle na tym samym procederze niedopłat w zakresie szkód i usług <i>assistance</i>,</li> <li>- <b>nadaniem uprawnień KNF</b> w zakresie <b>kontroli technicznej (jakościowej)</b> wypłacanych świadczeń, których obecnie jak informuje nie posiada i kontroluje np. czas wypłaty a nie fakt na co owa wypłata realnie starczyła w odniesieniu do obowiązku pełnej restytucji szkody,</li> <li><b>pilne stworzenie definicji</b> z której jasno by wynikało kiedy pojazd po tzw. szkodzie całkowitej jest <b>odpadem</b> nie może podlegać dalszej naprawie co obecnie ma miejsce i wspiera szarą strefę o pogorszeniu bezpieczeństwa ruchu</li> </ul>

			<p>drogowego nie wspominając. Wprowadzenie nakazu kontroli rzeczoznawcy po szkodzie istotnej również wcześniej zdefiniowanej. SKP nie są same w stanie podołać takiej kontroli,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wprowadzić instytucję <b>niezależnego rzeczoznawcy w szkodach OC/AC</b> po uprzednim jego należyтым zdefiniowaniu i wytyczeniu systemu kontroli jakości pracy,</li> <li>- <b>kontrolę i usprawnienie działania rozporządzenia</b> Ministerstwa Infrastruktury w zakresie obrotu <b>częściami używanymi</b> odpowiedzialnymi bezpośrednio za bezpieczeństwo ruchu drogowego oraz zdrowie i życie jego uczestników (załącznik do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 28 września 2005r., poz. 1666). Obecnie setki tysięcy części co łatwo sprawdzić są oferowane na portalach aukcyjnych i nikogo nie interesuje wpływ tego procederu na ochronę konsumentów,</li> <li>- kontrolę części oferowanych na rynku Polskim a produkowanymi poza rynkiem Unijnym w zakresie jakości wymaganych certyfikatów oraz homologacji jak też poprawności ich zakresu,</li> <li>- <b>udostępnienie historii szkodowej</b> z informacją o sposobie naprawy dla konsumentów,</li> <li>- kontrolę firm odpowiadających bezpośrednio za systemy kosztorysujące lub weryfikujące koszt i technologię napraw,</li> <li>- <b>kontrolę mechanizmu kreowania cen</b> usług assistance, części zamiennych oraz stawek za roboczogodzinę obejmującą również jakość oferowaną konsumentom przez podmioty tam wskazywane oraz zgodność praw ustawowych Towarzystw Ubezpieczeniowych do pośrednictwa w sprzedaży części i różnego typu usług.</li> <li>- <b>kontrolę wycen pojazdów</b> przy zawieraniu ubezpieczenia, gdzie ten sam pojazd liczony w tym samym systemie ma różną wartość w różnych ubezpieczalniach jak też wartości te nijak się mają do wartości podczas szkody z dodatkową kontrolą wyliczeń utraty wartości handlowej po szkodzie,</li> </ul> <p>Powyższe przedstawione jedynie skrótowo propozycje mogące być w każdej chwili rozwinięte w istotny sposób realnie wesprą konsumentów i poprawią nadużywany rynek. Wiele z nich da relatywnie dużo lepsze efekty niż zabiegi połączenia instytucji Rzecznika Finansowego i UOKiK a do tego nie budzą tak ogromnego oporu rynkowego. Wiele jest wprost proponowanych od wielu lat i to przez różne organizacje jednak mimo to nie spotykają się nawet z szybkim rozpatrzeniem o szybkiej legislacji nie wspominając.</p>
52.	Art. 79	Polska Motoryzacji Izba	<p>Jak wskazują Związki Zawodowe działające przy Rzeczniku Finansowym, interpelacje poselskie oraz sam raport autorów UOKiK posiada (...) „<i>odpowiednio wykwalifikowane zasoby kadrowe, toteż z punktu widzenia sprawnego i profesjonalnego wykonywania nowych obowiązków przez Prezesa Urzędu, a także mając na względzie zasady gospodarności i celowości wydatkowania środków publicznych niezbędne będzie przeprowadzenie analizy dotychczasowej struktury zatrudnienia w BRF pod kątem nakładających się na siebie zadań pracowników obydwu instytucji,</i> (...)”. Dodając do tego zmianę podstawy odpowiadającej za regulację siatki wynagrodzeń (na znacznie mniej korzystną dla obecnych specjalistów z biura RF), efekt może mieć tylko postać samoistnych lub formalnych zwolnień prawniczej elity na rynku finansowym. Wątpliwym byłoby twierdzić w naszym przekonaniu, że prawników z wieloletnim doświadczeniem i ogromnymi sukcesami dla działań na rzecz praworządności będzie można zastąpić innymi, choć zapewne równie wybitnymi to działającymi w absolutnie innych obszarach i operujących na innych narzędziach, regułach oraz uprawnieniach.</p>

53.	Uwaga ogólna	Krajowa Rada Radców Prawnych Ośrodek Badań, Studiów i Legislacji	Uzasadnione jest utrzymanie istniejącego obecnie rozdzielenia ochrony zbiorowych interesów konsumentów należącej do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od ochrony indywidualnej konsumentów stanowiącej zadanie Rzecznika Finansowego. Taki model zakładający powierzenie ochrony praw konsumentów na rynku finansowym niezależnemu i wyspecjalizowanemu podmiotowi – wyodrębnionemu z ogólnego systemu ochrony konsumentów - zasługuje na aprobatę, gwarantuje bowiem wysoki standard ochrony klientom instytucji rynku finansowego. Rezygnacja z tego rozwiązania - wbrew uzasadnieniu projektu – nie doprowadzi do zwiększenia skuteczności i efektywności systemu ochrony konsumenta rynku finansowego, a wręcz doprowadzi do obniżenia poziomu ochrony konsumenta i osłabienia budowanego od lat systemu ochrony praw konsumentów. Z powyższych względów Ośrodek rekomenduje rezygnację z prac legislacyjnych w tym zakresie. Dodatkowo w ocenie Ośrodka zasadnym jest rozważenie działań mających na celu wzmocnienie instytucji Rzecznika Finansowego.
54.		Stowarzyszenie Forum Prawników Finansowych	Stanowczy sprzeciw wobec propozycji likwidacji organu Rzecznika Finansowego wyrażonej w opublikowanym projekcie z dnia 17 września 2020 r. – projekcie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej zakładającym usunięcie Rzecznika Finansowego i przejęcie jego kompetencji przez Koordynatora działającego przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. likwidacja urzędu Rzecznika Finansowego uderzy w konsumentów, bowiem uwierzyli oni w sprawnie działającą instytucję, która stoi na straży ich praw.
55.		Stowarzyszenie Forum Prawników Finansowych	Likwidacja urzędu Rzecznika Finansowego traci zasadność wobec założeń dyrektywy w sprawie powództw przedstawicielskich w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylającej dyrektywę 2009/22/WE procedowanej obecnie w Parlamencie Europejskim i Rady UE. Dyrektywa ta stanowi część składową „Nowego Ładu Konsumentckiego”. Zakres stosowania dyrektywy przewiduje włączenie unijnych instrumentów właściwych dla konkretnych sektorów potrzebnych do ochrony zbiorowych interesów konsumentów, w tym usług finansowych, zgodnie z treścią pkt (6) Preambuły dyrektywy. Co więcej, założeniem dyrektywy jest ścisła współpraca oraz nadzór właściwych organów administracyjnych nad upoważnionymi podmiotami występującymi w ramach powództwa przedstawicielskiego. Implementacja powyższej dyrektywy może doprowadzić do sytuacji, w której dojdzie do niepotrzebnych i niezrozumiałych przesunięć instytucjonalnych. W efekcie bowiem może się okazać, że dojdzie do kuriozalnej sytuacji, w której w niedługim czasie po likwidacji urzędu Rzecznika Finansowego, wejście w życie dyrektywy wiązać się będzie z koniecznością ponownego utworzenia takiego organu, jak Rzecznik Finansowy.  Stowarzyszenie zauważa konieczność podjęcia pilnych działań w kierunku zmiany projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej, bądź przynajmniej odroczenie jego wejścia w życie do czasu zakończenia prac legislacyjnych nad „Nowym Ładem Konsumentckim” oraz dyrektywą w sprawie powództw przedstawicielskich.

56.	<b>Związek Zawodowy Pracowników Biura Rzecznika Finansowego</b>	<p>Zgodnie z treścią art. 79 ust. 2 projektu pracownicy Biura Rzecznika Finansowego (dalej: Biura) stają się pracownikami Urzędu. Powyższe oznacza jednoznacznie przejście zakładu pracy na nowego pracodawcę w trybie 231 Kodeksu pracy (dalej: k.p.). Natomiast zgodnie z projektowanym brzmieniem art. 79. ust. 3, stosunki pracy z pracownikami, o których mowa w ust. 2 wygasają po upływie 3 miesięcy od dnia wejście w życie ustawy, jeżeli przed upływem 2 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy nie zostaną im zaproponowane nowe warunki pracy i płacy albo w razie nieprzyjęcia nowych warunków pracy i płacy. Należy więc zwrócić uwagę, iż kodeks pracy określa (art. 63 k.p.) zdarzenia skutkujące wygaśnięciem stosunku pracy, a mianowicie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) śmierć pracownika;</li> <li>2) śmierć pracodawcy w razie nieprzejęcia zakładu pracy przez nowego pracodawcę;</li> <li>3) upływ 3 miesięcy nieobecności pracownika w pracy z powodu tymczasowego aresztowania;</li> <li>4) określony w przepisach szczególnych upływ terminu, w którym pracownik powinien był skontaktować się z pracodawcą w celu powrotu do pracy, jak na przykład niezgłoszenie przez pracownika, który pozostawał w związku z wyborem na urlopie bezpłatnym, swojego powrotu w ciągu 7 dni od rozwiązania stosunku pracy z wyboru;</li> <li>5) ze względu na specyfikę spółdzielczej umowy o pracę (t.j. powiązanie z członkostwem) - w razie ustania członkostwa pracownika w spółdzielni pracy.</li> </ol> <p>Skoro więc pracownicy Biura stają się pracownikami Urzędu, co wynika z projektowanego przepisu art. 79 ust. 2, czyli są przejmowania przez nowy Urząd, to proponowany przepis art. 79 ust. 3 jest sprzeczny z przepisami bezwzględnie obowiązującymi – a więc przepisami kodeksu pracy.</p> <p>Należy podkreślić, iż przejście zakładu pracy lub jego części na innego pracodawcę nie może stanowić przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie pracownikom stosunków pracy (art. 231 § 6 k.p.), a przyjęcie projektowanego przepisu powoduje takie właśnie wygaśnięcie stosunku pracy. Przejęcie zakładu pracy na warunkach określonych w art. 231 k.p. powoduje, że nowy pracodawca staje się stroną stosunku pracy bez zmiany treści umów o pracę przejętych pracowników. Taki podmiot wstępuje zatem w sytuację prawną dotychczasowego pracodawcy. Przy przejściu zakładu pracy na nowego pracodawcę pracowników obowiązują dotychczasowe warunki wynagradzania. Jest tak niezależnie od tego, czy wynikają one z indywidualnych umów o pracę, regulaminu wynagradzania czy z układu zbiorowego pracy. W sytuacji gdy nowy pracodawca podejmie decyzję o obniżeniu wynagrodzeń przejętych pracowników, musi im złożyć wypowiedzenia zmieniające dotychczasowe warunki płacy w trybie art. 42 k.p. Niedopuszczalne jest zatem traktowanie przejścia zakładu pracy jako przyczyny uzasadniającej zmianę wynagrodzenia.</p> <p>Zwracamy uwagę, iż powodem który może uzasadniać obniżenie płacy, może być np. zła kondycja finansowa firmy (wyrok SN z 12 lutego 2009 r., I PK 168/08) czy zmiany organizacyjne po stronie pracodawcy podejmowane w celu uzdrowienia znanej pracownikom trudnej sytuacji ekonomicznej (wyrok SN z 21 września 2007 r., I BP 11/2007). Takie okoliczności nie zachodzą w sytuacji Biura rzecznika Finansowego.</p> <p>Przejście zakładu pracy lub jego części na innego pracodawcę nie może być przyczyną zmiany warunków wynagradzania pracowników. Nowy pracodawca może natomiast obniżyć płace pracownikom za porozumieniem stron. Musi to być uzasadnione innymi okolicznościami niż przejęcie zakładu. Stanowisko to potwierdza wyrok Sądu Najwyższego z 17 maja 2007 r., I PK 271/06, w którym sąd stwierdził, że pracodawca przejmujący zakład pracy nie może zmienić warunków pracy pracownika na jego niekorzyść z powodu samego przejęcia zakładu, bez względu na to, czy pracownik wyraża zgodę na taką zmianę.</p>
-----	---	--

		<p>Likwidacja to proces zmierzający do zakończenia bytu prawnego pracodawcy. Zgodnie z wyrokiem SN z dnia 11 maja 2017 r. II UK 213/16 likwidacja jest rozciągnięta w czasie i obejmuje formalny stan związany z wyrejestrowaniem działalności z rejestru działalności oraz faktyczne i trwałe zakończenie prowadzenia działalności i rozwiązanie w związku z tym stosunków pracy ze wszystkimi pracownikami w celu zakończenia działalności. Likwidacja pracy nie może mieć charakteru pozornego, pracodawca musi faktycznie dążyć do zakończenia działalności. Przejście całości lub części prowadzonego przez pracodawcę zakładu pracy na innego pracodawcę, kontynuującego tę samą działalność lub podejmującego podobną, nie oznacza likwidacji pracodawcy na wypadek, której kodeks pracy zastrzega szczególne regulacje. Bez względu na tryb przejścia zakładu pracy w stosunku do przejmowanych pracowników pracodawcy muszą stosować obowiązujące w tym zakresie przepisy. Pracownicy pozostają nadal w dotychczas istniejącym stosunku pracy, a jedynie pracodawca ulega zmianie. Oznacza to, że obowiązki pracodawcy względem pracowników pozostają niezmienione. Dotychczasowy i nowy pracodawca w drodze przejścia zakładu pracy nie mogą dokonać czynności prawnej (np. umowy), która miałaby na celu uniknięcie skutku w postaci „przekształcenia” pracowników dotychczasowego pracodawcy w pracowników pracodawcy, który nabył zakład pracy. Skutku takiego nie mogą przewidywać również postanowienia wewnętrzzakładowych źródeł prawa, np. regulaminu pracy, wynagradzania. Pracownicy nie ponoszą ujemnych skutków przekształceń dokonywanych przez ich dotychczasowego pracodawcę. Stosunki pracy pracowników zatrudnionych w przejętym zakładzie pracy lub jego przejmowanej części po dacie przejścia mają taką samą treść, jak u pracodawcy dotychczasowego. Obowiązują ich np. takie same zasady premiowania wynikające z zakładowego systemu wynagradzania obowiązującego w przejmowanej firmie, takie same zasady przyznawania nagrody jubileuszowej czy zakładowy staż pracy uwzględniający staż u poprzedniego pracodawcy. Postanowienia umów o pracę przejętych pracowników można zmienić na ogólnych zasadach, tj. za porozumieniem stron lub w drodze wypowiedzenia zmieniającego. Jedynie postanowienia układu zbiorowego pracy dotychczasowego pracodawcy obowiązują pracowników przez rok od przejścia zakładu pracy i nie mogą być w tym czasie zmieniane (art. 2418 § 1 k.p.). Do wstąpienia w stosunek pracy dochodzi nawet bez wiedzy i woli obu stron.</p> <p>Reasumując wskazać należy, iż w projekcie ustawy, ustawodawca zdaje się zamiennie stosować pojęcia przejście zakładu pracy oraz jego likwidacji, co powoduje wprowadzenie do projektu ustawy wykluczających się przepisów, w tym art. 79 ust. 3 w zw. z art. 79 ust.2, który ma fundamentalne znaczenie dla ochrony praw pracowników Biura. Podkreślić po raz kolejny należy, iż likwidacja to proces zmierzający w swojej istocie do zakończenia bytu prawnego danego zakładu pracy. Z projektu ustawy wynika jednoznacznie, iż Biuro ma zostać przejęte przez Urząd, tym samym nie podlega wątpliwości i zastosowanie mają przepisy kodeksu pracy, w szczególności art. 231 k.p. Tym samym, nie ma podstaw prawnych do uznania, iż dochodzi do likwidacji zakładu pracy. Wszelka próba definiowania przejścia zakładu pracy i regulowania w odmienny sposób, tak jak ma to miejsce w art. 79 ust. 3 jest próbą obejścia przepisów kodeksu pracy, jednocześnie stanowiąc próbę pozbawienia pracowników ich praw. Projektodawca w treści projektu ustawy posługuje się pojęciem określeniem „likwidacja”, chociaż w istocie nie chodzi tutaj o likwidację, lecz przejście zadań, pracowników i majątku Biura. Nowa struktura ma zapewnić wykonywanie tożsamyh zadań realizowanych obecnie przez Biuro Rzecznika Finansowego.</p> <p>Zaproponowana w projekcie ustawy konstrukcja wygaszania stosunków pracy nie zapewnia efektywnej ochrony sądowej pracownikom tracącym zatrudnienie w związku z przekształceniem instytucji. Mamy tu do czynienia z</p>
--	--	--

			<p>wyłączeniem ochrony trwałości stosunku pracy w razie przejścia zakładu pracy lub jego części na innego pracodawcę (art. 231k.p.).</p> <p>W uzasadnieniu projektu ustawy nie zamieszczono żadnych wyjaśnień odnośnie braku możliwości zastosowania konstrukcji przejścia zakładu, o której mowa w art. 231 k.p. Nie ma także uzasadnienia potrzeby zróżnicowania sytuacji prawnej pracowników, którym mogą być zaproponowane lub nie nowe warunki pracy.</p> <p>W tej sytuacji zasadny może być zarzut naruszenia zasady równości w prawie.</p> <p>IV. Pragniemy również zwrócić uwagę, że w uzasadnieniu projektu ustawy nie ma oceny pełnych skutków regulacji, w tym skutków dla pracowników Biura Rzecznika Finansowego. Zaprezentowane dane są bardzo ogólne, część pochodzi z okresu sprzed powstania Rzecznika Finansowego i nie ma pełnej informacji dla ustawodawcy o obecnym stanie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.</p>
<b>57.</b>	<b>Uwaga ogólna</b>	<b>Osoby fizyczne</b>	Sprzeciw wobec likwidacji Rzecznika Finansowego.



Warszawa, dnia 25 września 2020 r.



MINISTERSTWO FINANSÓW  
KANCELARIA GŁÓWNA

Wpł. 2020 -09- 29

Dep. M- ilość zał. 3/4

Sz. P.  
Piotr Patkowski  
Podsekretarz Stanu

Ministerstwo Finansów  
ul. Świętokrzyska 12  
00-916 Warszawa

**Dotyczy: projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego (UC125).**

W nawiązaniu do pisma z dnia 18 września 2020 r. (sygn. PR5.022.132.2020) w sprawie przedstawienia powołanego na wstępie projektu ustawy do uwag, w imieniu **Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelarii Prawnej spółki komandytowej**, jako podmiotu który zgłasza zainteresowanie udziałem w toczących się pracach legislacyjnych nad wskazanym projektem, przedstawiam niniejszym propozycje zmian oraz komentarz ze strony Kancelarii odnośnie projektowanej treści ustawy.

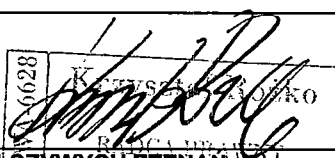
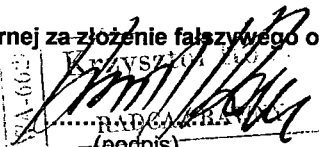
Z poważaniem,

Krzysztof Rożko  
Radca prawny



<b>ZGŁOSZENIE ZAINTERESOWANIA PRACAMI NAD PROJEKTEM - ZGŁOSZENIE ZMIANY DANYCH*</b>		
<b>ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (Nr UD125 w wykazie prac legislacyjnych Rady Ministrów)</b>		
(tytuł projektu założeń projektu ustawy, projektu ustawy lub projektu rozporządzenia - zgodnie z jego treścią udostępnioną w Biuletynie Informacji Publicznej lub informacją zamieszczoną w wykazie prac legislacyjnych Rady Ministrów, Prezesa Rady Ministrów albo ministrów)		
<b>A. OZNACZENIE PODMIOTU ZAINTERESOWANEGO PRACAMI NAD PROJEKTEM</b>		
1. Nazwa/imię i nazwisko**		
<b>KRZYSZTOF ROŻKO I WSPÓLNICY KANCELARIA PRAWNA SPÓŁKA KOMANDYTOWA</b>		
2. Adres siedziby/adres miejsca zamieszkania**		
UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA		
3. Adres do korespondencji i adres e-mail		
UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA; <a href="mailto:BIURO@KRWLEGAL.PL">BIURO@KRWLEGAL.PL</a>		
<b>B. WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO REPREZENTOWANIA PODMIOTU WYMIENIONEGO W CZĘŚCI A W PRACACH NAD PROJEKTEM</b>		
Lp.	Imię i nazwisko	Adres
1	KRZYSZTOF ROŻKO	UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA
2	TOMASZ LAWREĆ	UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA
3	ARKADIUSZ ZBYROWSKI	UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA
4	MARIUSZ BIAŁY	UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA
5	PIOTR REJNUŚ	UL. WOJCIECHA GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA
<b>C. OPIS POSTULOWANEGO ROZWIĄZANIA PRAWNEGO, ZE WSKAZANIEM INTERESU BĘDĄCEGO PRZEDMIOTEM OCHRONY</b>		
1. <b>POSTULOWANE ROZWIĄZANIA PRAWNE:</b> POSTULOWANE ROZWIĄZANIA PRAWNE ZOSTAŁY ZAWARTE W ZAŁĄCZNIKU NR 2 DO ZGŁOSZENIA		
2. <b>INTERES BĘDĄCY PRZEDMIOTEM OCHRONY:</b> ZAPEWNIENIE ODPOWIEDNIEGO OTOCZENIA REGULACYJNEGO DLA PODMIOTÓW RYNKU KAPITAŁOWEGO.		
<b>D. ZAŁĄCZONE DOKUMENTY</b>		
1	INFORMACJA ODPOWIADAJĄCA ODPISOWI AKTUALNEMU Z KRAJOWEGO REJESTRU PRZEDSIĘBIORCÓW (KRS 0000576857)	
2	SZCZEGÓŁOWY WYKAZ UWAG DO PROJEKTU USTAWY	
<b>E. Niniejsze zgłoszenie dotyczy uzupełnienia braków formalnych/zmiany danych** zgłoszenia dokonanego dnia ..... (podać datę z części F poprzedniego zgłoszenia)</b>		
<b>F. OSOBA SKŁADAJĄCA ZGŁOSZENIE</b>		

134

Imię i nazwisko	Data	Podpis
KRZYSZTOF ROŻKO	_ WRZEŚNIA 2020 R.	
<b>G. KLAUZULA ODPOWIEDZIALNOŚCI KARNEJ ZA SKŁADANIE FAŁSZYWYCH ZEZNAN</b> Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia  KRZYSZTOF ROŻKO (podpis)		

- \* Jeżeli zgłoszenie nie jest składane w trybie art. 7 ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa - treść: "- Zgłoszenie zmiany danych" skreśla się.
- \*\* Niepotrzebne skreślić.

**Pouczenie:**

1. Jeżeli zgłoszenie ma na celu uwzględnienie zmian zaistniałych po dacie wniesienia urzędowego formularza zgłoszenia (art. 7 ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa.) lub uzupełnienie braków formalnych poprzedniego zgłoszenia (§ 3 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 sierpnia 2011 r. w sprawie zgłaszania zainteresowania pracami nad projektami aktów normatywnych oraz projektami założeń projektów ustaw (Dz. U. Nr 181, poz. 1080)), w nowym urzędowym formularzu zgłoszenia należy wypełnić wszystkie rubryki, powtarzając również dane, które zachowały swoją aktualność.
2. Część B formularza wypełnia się w przypadku zgłoszenia dotyczącego jednostki organizacyjnej oraz w sytuacji, gdy osoba fizyczna, która zgłasza zainteresowanie pracami nad projektem założeń projektu ustawy lub projektem aktu normatywnego, nie będzie uczestniczyła osobiście w tych pracach.
3. W części D formularza, stosownie do okoliczności, uwzględnia się dokumenty, o których mowa w art. 7 ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa, a także pełnomocnictwa do wniesienia zgłoszenia lub do reprezentowania podmiotu w pracach nad projektem aktu normatywnego lub projektu założeń projektu ustawy.
4. Część E formularza wypełnia się w przypadku uzupełnienia braków formalnych lub zmiany danych dotyczących wniesionego zgłoszenia.

Wydruk informacji pobranej w trybie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym, posiada moc dokumentu wydawanego przez Centralną Informację, nie wymaga podpisu i pieczęci.

## CENTRALNA INFORMACJA KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO

**KRAJOWY REJESTR SĄDOWY**

Stan na dzień 24.09.2020 godz. 16:01:30

**Numer KRS: 0000576857**

**Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu  
Z REJESTRU PRZEDSIĘBIORCÓW**

Data rejestracji w Krajowym Rejestrze Sądowym	22.09.2015			
Ostatni wpis	Numer wpisu	6	Data dokonania wpisu	04.05.2020
	Sygnatura.akt	RDF/199012/20/544		
	Oznaczenie sądu	SYSTEM		

## Dział 1

Rubryka 1 - Dane podmiotu	
1.Oznaczenie formy prawnej	SPÓŁKA KOMANDYTOWA
2.Numer REGON/NIP	REGON: 362543036, NIP: 5252630217
3.Firma, pod którą spółka działa	KRZYSZTOF ROŻKO I WSPÓLNICY KANCELARIA PRAWNA SPÓŁKA KOMANDYTOWA
4.Dane o wcześniejszej rejestracji	-----
5.Czy przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą z innymi podmiotami na podstawie umowy spółki cywilnej?	NIE
6.Czy podmiot posiada status organizacji pożytku publicznego?	NIE

Rubryka 2 - Siedziba i adres podmiotu	
1.Siedziba	kraj POLSKA, woj. MAZOWIECKIE, powiat WARSZAWA, gmina WARSZAWA, miejsc. WARSZAWA
2.Adres	ul. WOJCIECHA GÓRSKIEGO, nr 9, lok. ---, miejsc. WARSZAWA, kod 00-033, poczta WARSZAWA, kraj POLSKA
3.Adres poczty elektronicznej	-----
4.Adres strony internetowej	-----

Rubryka 3 - Oddziały	
Brak wpisów	

## Rubryka 4 - Informacje o umowie

1. Informacje o zawarciu lub zmianie umowy spółki	1	08.09.2015 R., NOTARIUSZ PIOTR SKOWORODKO, KANCELARIA NOTARIALNA W WARSZAWIE, PRZY ULICY WSPÓLNEJ 25; REP. A NR 6731/2015
---	---	---

## Rubryka 5

1. Czas, na jaki została utworzona spółka	NIEOZNACZONY
---	--------------

## Rubryka 6 - Sposób powstania spółki

Brak wpisów

## Rubryka 7 - Dane wspólników

1	1. Nazwisko / Nazwa lub firma	ROŻKO
	2. Imiona	KRZYSZTOF
	3. Numer PESEL/REGON	
	4. Numer KRS	*****
	5. Czy wspólnik pozostaje w związku małżeńskim?	
	6. Czy została zawarta małżeńska umowa majątkowa?	
	7. Czy powstała rozdzielnosc majątkowa między małżonkami ?	
	8. Czy wspólnik ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych?	NIE
	9. Czy wspólnik jest komandytariuszem?	NIE
	10. Wysokość sumy komandytowej	*****
	11. Wartość wkładu umówionego	*****
	12. Czy jest w tym wkład niepieniężny?	*****
	Podrubryka 1 Wkład wniesiony	
Brak wpisów		
Podrubryka 2 Wkład zwrócony		
Brak wpisów		
2	1. Nazwisko / Nazwa lub firma	MARIUSZ BAGIŃSKI I SPÓŁKA KOMANDYTOWO-AKCYJNA
	2. Imiona	*****
	3. Numer PESEL/REGON	
	4. Numer KRS	0000561575
	5. Czy wspólnik pozostaje w związku małżeńskim?	*****
	6. Czy została zawarta małżeńska umowa majątkowa?	*****

7.Czy powstała rozdzielnosc majatkowa między małżonkami ?	*****	
8.Czy wspólnik ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych?	*****	
9.Czy wspólnik jest komandytariuszem?	TAK	
10.Wysokość sumy komandytowej	10.000 ZŁ	
11.Wartość wkładu umówionego	6.000 ZŁ	
12.Czy jest w tym wkład niepieniężny?	NIE	
<b>Podrubryka 1 Wkład wniesiony</b>		
1	1.Wartość wkładu wniesionego	0.00 ZŁ
	2.Czy jest to wkład niepieniężny?	NIE
<b>Podrubryka 2 Wkład zwrócony</b>		
Brak wpisów		

## Dział 2

<b>Rubryka 1 - Uprawnieni do reprezentowania spółki</b>		
1.Nazwa organu uprawnionego do reprezentowania podmiotu	WSPÓLNICY REPREZENTUJĄCY SPÓŁKĘ	
2.Sposób reprezentacji podmiotu	WSPÓLNIK BĘDĄCY KOMPLEMENTARIUSZEM JEDNOOSOBOWO	
<b>Podrubryka 1 Dane wspólników reprezentujących spółkę</b>		
1	1.Nazwisko / Nazwa lub firma	ROŻKO
	2.Imiona	KRZYSZTOF
	3.Numer PESEL/REGON	
	4.Numer KRS	****

## Rubryka 2 - Nie dotyczy

Brak wpisów

## Rubryka 3 - Prokurenci

Brak wpisów

## Dział 3

<b>Rubryka 1 - Przedmiot działalności</b>	
1.Przedmiot przeważającej działalności przedsiębiorcy	1 69, 10, Z, DZIAŁALNOŚĆ PRAWNICZA

**Rubryka 2 - Wzmianki o złożonych dokumentach**

Rodzaj dokumentu	Nr kolejny w polu	Data złożenia	Za okres od do
1.Wzmianka o złożeniu rocznego sprawozdania finansowego	1.	17.07.2017	OD 08.09.2015 DO 31.12.2015
	2	17.07.2017	OD 01.01.2016 DO 31.12.2016
	3	04.05.2020	OD 01.01.2018 DO 31.12.2018
	4	04.05.2020	OD 01.01.2019 DO 31.12.2019
3.Wzmianka o złożeniu uchwały lub postanowienia o zatwierdzeniu rocznego sprawozdania finansowego	1	*****	OD 08.09.2015 DO 31.12.2015
	2	*****	OD 01.01.2016 DO 31.12.2016

**Rubryka 3 - Sprawozdania grupy kapitałowej**

Brak wpisów

**Rubryka 4 - Przedmiot działalności statutowej organizacji pożytku publicznego**

Brak wpisów

**Rubryka 5 - Informacja o dniu kończącym rok obrotowy**

1.Dzień kończący pierwszy rok obrotowy, za który należy złożyć sprawozdanie finansowe	31.12.2015
---	------------

**Dział 4**

**Rubryka 1 - Zaległości**

Brak wpisów

**Rubryka 2 - Wierzytelności**

Brak wpisów

**Rubryka 3 - Informacje o oddaleniu wniosku o ogłoszenie upadłości na podstawie art. 13 ustawy z 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe albo o zabezpieczeniu majątku dłużnika w postępowaniu w przedmiocie ogłoszenia upadłości albo w postępowaniu restrukturyzacyjnym albo po prawomocnym umorzeniu postępowania restrukturyzacyjnego**

Brak wpisów

**Rubryka 4 - Umorzenie prowadzonej przeciwko podmiotowi egzekucji z uwagi na fakt, że z egzekucji nie uzyska się**

sumy wyższej od kosztów egzekucyjnych

Brak wpisów

## Dział 5

Rubryka 1 - Kurator

Brak wpisów

## Dział 6

Rubryka 1 - Likwidacja

Brak wpisów

Rubryka 2 - Informacje o rozwiązaniu lub unieważnieniu podmiotu

Brak wpisów

Rubryka 3 - Informacje o połączeniu lub przekształceniu spółki

Brak wpisów

Rubryka 4 - Informacja o postępowaniu upadłościowym

Brak wpisów

Rubryka 5 - Informacja o postępowaniu układowym

Brak wpisów

Rubryka 6 - Informacje o postępowaniach restrukturyzacyjnych, o postępowaniu naprawczym lub o przymusowej restrukturyzacji

Brak wpisów

Rubryka 7 - Informacja o zawieszeniu działalności gospodarczej

Brak wpisów

## ZAŁĄCZNIK NR 2 – SZCZEGÓŁOWY WYKAZ UWAG DO PROJEKTU ROZPORZĄDZENIA

Projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej

Rady Ministrów

(Nr UC125 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów)

Zgłaszający uwagi: Krzysztof Rożko i Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k.

### Szczegółowy wykaz uwag:

L.p.	Komentowany artykuł/paragraf	Treść uwagi
1.	Art. 5	<p>Mając na uwadze szczególne okoliczności związane ze stanem zagrożenia epidemiologicznego, z uwagi na obserwowany ponowny wzrost liczby zakażeń wirusem SARS-CoV-2 (zachorowań na COVID-19), wskazane jest uwzględnienie w ramach projektowanych treści związanych z masową komunikacją podmiotów rynku finansowanego z klientami rozwiązań zakładających domyślne prowadzenie tej komunikacji przede wszystkim z wykorzystaniem elektronicznych środków porozumiewania się na odległość, przy jednoczesnym zachowaniu prawa klienta do żądania stosowania w korespondencji z instytucją formy papierowej. W związku z powyższym proponujemy rozważenie następującej zmiany treści komentowanej jednostki redakcyjnej projektu:</p> <p><i>„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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.</i></p> <p><i>2. W przypadku reklamacji złożonej pocztą elektroniczną, odpowiedź o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną lub za pomocą innego niż papier trwałego nośnika informacji, a na wniosek klienta w postaci papierowej.”</i></p>
2.	Art. 23 pkt 3)	<p>Przepis wydaje się niespójny z celem ustawy, jakim jest ułatwienie dostępu konsumentom do instytucji ochrony ich interesów. Z przepisu wynika, że koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania „<b>spowoduje uciążliwości</b> dla podmiotu rynku finansowego”. Norma ta zawiera</p>

		nieostre sformułowanie, ale co najważniejsze, każde postępowanie w sprawach konsumenckich można uznać za „uciążliwość” dla podmiotu rynku finansowego. Ponadto, przepis ten dubluje postanowienia art. 34 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zgodnie z dyrektywą ADR, przesłanka uciążliwości opisana jest jako: spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony. Wydaje się, że sformułowanie tego przepisu nie oddaje w sposób precyzyjny normy w niej zawartej.
3.	Art. 23 pkt 5)	Przepis wydaje się niespójny z celem ustawy, jakim jest ułatwienie dostępu konsumentom do instytucji ochrony ich interesów. Z przepisu wynika, że koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje „ <i>poważne zakłócenie działania Koordynatora</i> ”. Zwrot ten jest ocenny i nieostry, co nie koresponduje z zamierzeniem autorów projektu w postaci podniesienia poziomu efektywności instytucji oraz prawnych narzędzi służących ochronie konsumentów. Ponadto, przepis ten dubluje postanowienia art. 34 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Również w tym wypadku przesłanka nie oddaje w sposób precyzyjny dyrektywy ADR, która brzmi następująco: rozpatrzenie tego typu sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR.



**KRZYSZTOF ROŻKO I WSPÓLNICY**  
KANCELARIA PRAWNA

KRZYSZTOF ROŻKO I WSPÓLNICY KANCELARIA PRAWNA  
UL. GÓRSKIEGO 9, 00-033 WARSZAWA  
TEL: +48 22 295 09 40, TEL/FAX: +48 22 692 44 74

E-MAIL: BIURO@KRWLEGAL.PL, WWW.KRWLEGAL.COM.PL



OPLATA POBRANA

TAXE PERÇUE - POLOGNE

umowa nr ID 312631/W z Poczta Polska S.A. z dnia  
8 października 2015r. Nadano w UP Warszawa.....

R



(00)859007734413373341

2020

(00)859007734413373341

Szanowny Pan  
Piotr Patkowski  
Podsekretarz Stanu  
Ministerstwo Finansów  
Ul. Świętokrzyska 12  
00-916 Warszawa



2

USTAL Z NAMI WŁAŚCIWY KURS



Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

MINISTER DO SPRAW UNII EUROPEJSKIEJ

*Konrad Szymański*

Sygn. KPDPUE.920.1023.2020.RS(12)

dot.: RM-10-80-20 tekst złożony do wniosku

o reasumpcję decyzji RM z dnia 28.10.2020 r. z 1.12.2020 r.

**Pan Łukasz Schreiber**  
**Sekretarz Rady Ministrów**

### **Opinia**

**o zgodności z prawem Unii Europejskiej projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej, wyrażona przez ministra właściwego do spraw członkostwa Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej**

*Szanowny Panie Ministrze,*

w związku z przedłożonym projektem ustawy pozwalam sobie wyrazić poniższą opinię.

**Projekt ustawy nie jest sprzeczny z prawem Unii Europejskiej.**

*Z poważaniem*

Konrad Szymański

Minister do Spraw Unii Europejskiej

*/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/*

Do wiadomości:

Pan Tadeusz Kościński

Minister Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej