

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym

W okresie przedwyborczym dopada polski parlament gorączka legislacyjna. Kadencja sejmiku trwa cztery lata i przez całą jej długość wnoszone są liczne projekty nowych ustaw. Jest jednak swego rodzaju tradycją, iż dopiero pod koniec kadencji w pośpiechu uchwalane są dziesiątki, jeśli nie setki ustaw, co niestety negatywnie wpływa na jakość stanowionego w Polsce prawa.

BARTŁOMIEJ BRONISZ

Przykładem tak uchwalonego aktu prawnego jest ustawa z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Ustawa weszła w życie 11.10.2015 r. **Jest to akt o dużym znaczeniu dla praktyki funkcjonowania instytucji działających na polskim rynku finansowym, który w sposób istotny zmieni reguły i standardy obsługi klientów.** Jest pewnym paradoksem, iż uchwalenie tak znaczącego aktu prawnego przeszło niemalże bez echa. Sama ustawa została natomiast uchwalona, jak na standardy polskiego parlamentu, ekspresowo – poselski projekt ustawy złożono u marszałka Sejmu 15.03.2015 r., a ustawę uchwalono już 5.08.2015 r.

Cel ustawy

Głównym celem ustawy jest zobowiązanie wszystkich instytucji finansowych, które ustawa definiuje jako podmioty rynku finansowego, do przyjmowania i udzielania terminowej odpowiedzi na składane przez ich klientów reklamacje. Co do zasady jest to słuszna idea, gdyż w tym zakresie rynek nie wypracował jednolitej praktyki, a każda instytucja posiadała własne wewnętrzne regulacje – oprócz instytucji finansowych objętych nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, które powinny stosować się do wymogów określonych w uchwale z 26.05.2015 r. w sprawie zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe.

Niestety, słuszna idea została zrealizowana w sposób najgorszy z możliwych. Ustawa nie została poprzedzona rzetelnym procesem legislacyjnym, nie została poddana szczegółowym konsultacjom społecznym,