

Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie

W ostatnich latach doświadczamy wzmożonej aktywności regulacyjnej legislatora na rynku finansowym. Uznaje się, iż panaceum na wszelkie uchybienia w działalności instytucji finansowych ma być mnożenie – coraz bardziej drobiazgowych – regulacji. Ekspansja regulacyjna obejmuje wciąż nowe i mało rozpoznane obszary relacji między instytucjami finansowymi a ich klientami.

TOMASZ CZECH

Świeżym przykładem wspomnianego zjawiska jest wprowadzenie rozbudowanych przepisów o rozpatrywaniu reklamacji złożonych przez klientów instytucji finansowych¹. Przepisy te normują formę i tryb składania reklamacji oraz procedurę ich rozstrzygania przez instytucje finansowe². W związku z tym powołano także szczególny organ publiczny – Rzecznika Finansowego, do którego zadań należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów instytucji finansowych (art. 11 i n. u.r.r.).

Dotychczas problematyka zgłaszania i rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów instytucji finansowych była przedmiotem jedynie ogólnych wytycznych pochodzących od organu nadzoru³. Wytyczne te miały niewiążący charakter (*soft law*)⁴. Nasz ustawodawca uznał je za niewystarczające i wprowadził obszerne regulacje zmierzające do ochrony interesów klientów instytucji finansowych w procesie reklamacyjnym.

¹ Ustawa z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. poz. 1348), dalej: „u.r.r.”.

² Por. np. B. Bronisz, *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, Monitor Prawa Bankowego 2016, nr 3; E. Kowalewski, M. P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, Wiadomości Ubezpieczeniowe 2015, nr 3; D. Maśniak, *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2015, nr 4.

³ Zob. uchwała Komisji Nadzoru Finansowego z 26.05.2015 r. w sprawie zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe, a także § 39–42 Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych wprowadzonych uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego z 22.07.2014 r. Por. T. Czech, *Zasady Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych – status prawny*, Monitor Prawa Bankowego 2015, nr 2, s. 68 i n.

⁴ W świetle przepisów Konstytucji RP uchwały Komisji Nadzoru Finansowego nie mogą być traktowane jako źródło prawa obowiązującego w Polsce (powszechnego ani wewnętrznego). Szerzej por. T. Czech, *Miejsce uchwał Komisji Nadzoru Finansowego w systemie źródeł prawa polskiego*, Monitor Prawa Bankowego 2013, nr 7–8, s. 70 i n. oraz powołane tam piśmiennictwo.