

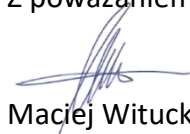
Warszawa, 20 czerwca 2025 r.
KL/257/84/KJ/2025

Pan
Jurand Drop
Podsekretarz Stanu
Ministerstwo Finansów

Szanowny Panie Ministrze,

W związku z pracami legislacyjnymi dotyczącymi projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (numer wykazu UDER64), Konfederacja Lewiatan przedstawia uwagę w przedmiocie projektu ustawy.

Z poważaniem



Maciej Witucki
Prezydent Konfederacji Lewiatan

W załączeniu: Uwaga Konfederacji Lewiatan dotycząca projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (numer wykazu UDER64)

member of



BUSINESSatOECD

member of



Konfederacja Lewiatan
ul. Zbyszka Cybulskiego 5
00-727 Warszawa
tel. +48 22 55 99 900
lewiatan@lewiatan.org
www.lewiatan.org

Polish Confederation
Lewiatan
Brussels Office
Avenue de Cortenbergh 168
tel. +32 2 732 12 10

NIP 5262353400
KRS 0000053779
Sąd Rejonowy dla
m. st. Warszawy w Warszawie XIII
Wydział Gospodarczy

Uwaga Konfederacji Lewiatan dotycząca projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (numer wykazu UDER64), dalej jako „Projekt”.

Niniejsze stanowisko dotyczy projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 tj. wykreślenia fragmentu: „o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego”.

Uchwalenie przepisu w treści zaproponowanej w Projekcie nie tylko wywołałoby negatywne skutki - zarówno podmiotów rynku finansowego, jak i samych klientów - lecz byłoby niespójne z intencją samego projektodawcy.

Wykreślenie wskazanego fragmentu prowadziłoby do powstania normy iż: reklamacja może być złożona w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Taka konstrukcja przepisu wprowadza pełną dowolność po stronie klienta co do wyboru środków komunikacji, w tym również tych, które nie zostały przewidziane do składania reklamacji. Byłoby to de facto usunięcie wymogu wskazania przez podmiot rynku finansowego konkretnych środków komunikacji, którymi można składać reklamacje. Ryzyka takiego rozwiązania można wskazać jako następujące:

1. Chaotyczne kanały komunikacji: klienci mogliby próbować składać reklamacje na dowolne, przypadkowe adresy e-mail lub inne formy kontaktu, które nie są przeznaczone do obsługi reklamacji. To z kolei utrudni (lub uniemożliwi) identyfikację, procesowanie i terminowe rozpatrywanie zgłoszeń. Ponadto nieuporządkowany system przyjmowania reklamacji może prowadzić do wzrostu liczby zgłoszeń kierowanych niewłaściwymi kanałami, co z kolei może opóźnić proces rozpatrywania faktycznych, zasadnych reklamacji;
2. Brak bezpieczeństwa i weryfikacji: umożliwienie składania reklamacji na dowolne adresy może rodzić problemy z weryfikacją tożsamości zgłaszającego oraz bezpieczeństwem przesyłanych danych, co jest kluczowe w sektorze finansowym.

Dodatkowo skutek projektowanego rozwiązania (tj. **usunięcie wymogu wskazania przez podmiot rynku finansowego konkretnych środków komunikacji, którymi można składać reklamacje**) nie jest celem Projektodawcy gdyż jak czytamy w uzasadnieniu: „*W efekcie zaproponowanych zmian, podmioty rynku finansowego zostają zobowiązane do umożliwienia składania reklamacji w formie elektronicznej, co zapewni klientom gwarancję możliwości złożenia reklamacji online*”. Celem jest zatem umożliwienie kanału komunikacji online, a nie umożliwienie dowolnego kanału komunikacji online. **Tym samym niezbędnym minimum jest zapewnienie aby to podmiot rynku finansowego wskazał klientowi konkretne środki lub środek komunikacji przeznaczone do składania**

member of



member of



Konfederacja Lewiatan
ul. Zbyszka Cybulskiego 5
00-727 Warszawa
tel. +48 22 55 99 900
lewiatan@lewiatan.org
www.lewiatan.org

Polish Confederation
Lewiatan
Brussels Office
Avenue de Cortenbergh 168
tel. +32 2 732 12 10

NIP 5262353400
KRS 0000053779
Sąd Rejonowy dla
m. st. Warszawy w Warszawie XIII
Wydział Gospodarczy

reklamacji.

Ponadto należy zwrócić uwagę, iż zaproponowany OSR jest niepełny. Znajdujemy w nim stwierdzenie: „Projekt wpłynie na podmioty rynku finansowego poprzez konieczność dostosowania systemów do przyjmowania i obsługi reklamacji drogą elektroniczną. Może to wiązać się z jednorazowymi kosztami wdrożeniowymi. W dłuższej perspektywie zmiana obniży koszty obsługi, uprości procedury i poprawi jakość komunikacji z klientami”. Projektodawca nie wskazuje jednak ani na to jakie mogą być to (szacunek) jednorazowe koszty wdrożenia, ani na to czy aby na pewno będą one jednorazowe (np.: obsługa utrzymania systemu). Nie zaadresowano/rozważono także zagadnienia - w przypadku powszechnej komunikacji elektronicznej, a zatem stworzenia nowego obowiązku po stronie podmiotów rynku finansowego - weryfikacji tożsamości i aktualizacji np.: e-maila po stronie klienta.

Mając na uwadze powyższe (tj. kształt projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 i braki w analizie rozwiązania) rekomendujemy rezygnację z projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 i dalsze przeanalizowanie zagadnienia.

Ewentualnie, w przypadku braku tejże rezygnacji, jako rozwiązanie minimum, rekomendujemy poniższą treść art. 3 ust. 2 pkt 3:

„3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka lub środków komunikacji elektronicznej, które zostały wskazane do tego celu przez podmiot rynku finansowego”.

Konfederacja Lewiatan, KL/257/84/KJ/2025

member of



member of



Konfederacja Lewiatan
ul. Zbyszka Cybulskiego 5
00-727 Warszawa
tel. +48 22 55 99 900
lewiatan@lewiatan.org
www.lewiatan.org

Polish Confederation
Lewiatan
Brussels Office
Avenue de Cortenbergh 168
tel. +32 2 732 12 10

NIP 5262353400
KRS 0000053779
Sąd Rejonowy dla
m. st. Warszawy w Warszawie XIII
Wydział Gospodarczy