

Warszawa, 18 marca 2026 r.
KL/188/52/KJ/2026

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 oraz niektórych innych ustaw (UD355), Konfederacja Lewiatan przedstawia swoje stanowisko wraz z zawartą w nim analizą.

Liczmy, że przedstawione propozycje zostaną uwzględnione w dalszych etapach prac legislacyjnych.

Z poważaniem



Marek Górski
Prezydent Konfederacji Lewiatan

W załączeniu: Stanowisko do projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz niektórych innych ustaw (UD355).

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

STANOWISKO KONFEDERACJI LEWIATAN DOT. PROJEKTU USTAWY O ZMIANIE USTAWY O ROZPATRYWANIU REKLAMACJI PRZEZ PODMIOTY RYNKU FINANSOWEGO, O RZECZNIKU FINANSOWYM I O FUNDUSZU EDUKCJI FINANSOWEJ ORAZ NIEKTÓRYCH INNYCH USTAW (UD355), DALEJ OKREŚLANEGO JAKO „PROJEKT”

W związku z trwającymi pracami nad Projektem, uwzględniając znaczenie projektowanych rozwiązań oraz ich potencjalne skutki dla praktyki funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i poziomu ochrony konsumentów, na pogłębioną analizę i doprecyzowanie zasługują oprócz innych kwestii - zagadnienia dotyczące dopuszczalnych form składania reklamacji, skutków braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie oraz poziomu sankcji administracyjnych, do których odnoszą się przedstawione poniżej uwagi i postulaty.

Uwagi do projektowanej zmiany art. 8 Projektu

Projektowana regulacja prowadzi do nadania uchybieniu o charakterze proceduralnym skutków materialnoprawnych, co rodzi istotne wątpliwości z punktu widzenia zasady proporcjonalności, spójności systemu prawa oraz możliwości efektywnej weryfikacji zasadności roszczeń klienta. W szczególności może ona prowadzić do uznawania roszczeń niezależnie od ich istnienia w świetle prawa materialnego, a także w sytuacjach, w których podmiot rynku finansowego działa w wykonaniu obowiązków wynikających z odrębnych przepisów prawa.

1. Kolizja z bezwzględными obowiązkami ustawowymi

- I. Projektowany art. 8 w obecnym kształcie pomija sytuacje, w których podmiot rynku finansowego działa nie w ramach swobody kontraktowej, lecz w wykonaniu bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML/CFT) oraz regulacji sankcyjnych. Przepisy te wprost nakładają na instytucje obowiązane obowiązek odmowy nawiązania stosunku gospodarczego, wstrzymania transakcji lub dokonania blokady środków, a także wykonywania poleceń właściwych organów, w tym Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, w zakresie blokady rachunków lub wstrzymania operacji. Jednocześnie regulacje AML przewidują daleko idące obowiązki zachowania tajemnicy, w tym zakaz ujawniania klientowi informacji o podejmowanych działaniach.
- II. W tym kontekście projektowany mechanizm milczącego uznania reklamacji prowadzi do powstania niedopuszczalnej kolizji norm prawnych. Z jednej strony podmiot rynku finansowego jest zobowiązany – pod rygorem odpowiedzialności – do określonego działania (np. blokady środków, odmowy realizacji dyspozycji, powstrzymania się od ujawnienia informacji), z drugiej zaś – w przypadku uchybienia terminowi odpowiedzi na reklamację – miałby zostać uznany za podmiot, który zaakceptował roszczenie klienta, w tym roszczenie zmierzające do odblokowania środków lub realizacji transakcji. W praktyce oznaczałoby to, że instytucja finansowa mogłaby zostać zobowiązana do

uznania roszczenia, którego spełnienie byłoby sprzeczne z przepisami prawa, a nawet narażałoby ją na odpowiedzialność.

2. Odebranie realnej obrony sądowej wobec roszczeń obiektywnie nieistniejących - naruszenie art. 45 ust.1 Konstytucji RP

- I. Takie ukształtowanie regulacji rodzi wątpliwości z punktu widzenia prawa do sądu oraz prawa do obrony, gdyż w praktyce prowadzi do związania sądu skutkiem uznania roszczenia, bez możliwości jego pełnej weryfikacji w postępowaniu dowodowym. Sąd Najwyższy wyraźnie odrzucił koncepcję automatycznego powstania obowiązku spełnienia świadczenia wyłącznie z tej przyczyny jakim jest uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację, wskazując na konieczność zachowania możliwości merytorycznej oceny roszczenia przez sąd. Przyjęta wykładnia opiera się na założeniu, że sankcja za uchybienie terminowi nie może prowadzić do powstania lub potwierdzenia roszczenia, które nie znajduje oparcia w prawie materialnym, a jej funkcją powinno być jedynie wzmocnienie pozycji procesowej klienta poprzez przerzucenie ciężaru dowodu.

3. Oderwanie roszczenia od stosunku prawnego

- I. Projektowany art. 8 nie wprowadza żadnych ograniczeń co do zakresu roszczeń, które mogą zostać objęte milczącym uznaniem, ani nie wymaga, aby roszczenia te pozostawały w związku z istniejącym stosunkiem prawnym łączącym klienta z podmiotem rynku finansowego. W konsekwencji możliwe jest uznanie roszczeń wykraczających poza zakres zawartej umowy, dotyczących świadczeń, które nigdy nie były oferowane przez dany podmiot, a nawet żądań zawarcia umowy lub świadczenia usług w sytuacjach, w których ich realizacja jest prawnie lub faktycznie niemożliwa. Prowadzi to do sytuacji, w której skutek prawny przepisu nie jest powiązany z rzeczywistym stosunkiem prawnym, co podważa podstawowe założenia prawa zobowiązań.

4. Podwójna sankcja

- I. Projektowana regulacja prowadzi do kumulacji sankcji wobec podmiotów rynku finansowego. Z jednej strony, na podstawie art. 8, dochodzi do uznania roszczenia klienta, z drugiej zaś naruszenie obowiązków określonych w art. 6 i 7 może skutkować nałożeniem dotkliwych kar administracyjnych, sięgających do 10% przychodów netto ze sprzedaży towarów i usług oraz operacji finansowych, a w przypadku zakładów ubezpieczeń 10% składki przypisanej brutto. Należy podkreślić, że już obecnie:

- kary te są realne i nierzadko wysokie,
- mogą być nakładane wielokrotnie na jeden podmiot tj. odrębnie za każdą sprawę,
- praktyka organu pokazuje, że instrument ten jest aktywnie stosowany.

Wprowadzanie dodatkowej sankcji o charakterze materialnoprawnym – automatycznego uznania roszczenia – prowadziłoby w istocie do podwójnego karania za to samo naruszenie (karno-administracyjnie oraz cywilnoprawnie). Tak daleko idąca kumulacja sankcji przeczy zasadzie proporcjonalności i przejrzystości systemu prawa.

5. Ryzyko nadużyć i brak określoności roszczeń

- I. Projektowany przepis będzie sprzyjał instrumentalnemu wykorzystywaniu instytucji reklamacji poprzez składanie licznych, powtarzalnych zgłoszeń o tożsamej treści, powielanych masowo, często generowanych „seryjnie” w oparciu o wzorce lub szablony. Tego rodzaju działania mogą przyjmować charakter obstrukcyjny, utrudniając terminowe rozpatrywanie reklamacji, a jednocześnie zmierzać do wykorzystania mechanizmu milczącego uznania roszczenia. W konsekwencji regulacja będzie prowadzić do sytuacji, w której roszczenia – niezależnie od ich zasadności – uzyskują walor prawny bez realnej możliwości ich sądowej weryfikacji, co podważa równowagę procesową stron oraz funkcję reklamacji jako instrumentu dochodzenia rzeczywistych roszczeń. Ryzyko to jest tym większe, że reklamacje mogą dotyczyć spraw o wysokiej wartości lub o charakterze roszczeń trudnych do racjonalnego zweryfikowania (np. utracone korzyści, szkody hipotetyczne). Co więcej, takie rozwiązanie może dodatkowo to zwiększyć intensywność działania firm odszkodowawczych, które kierując się wyłącznie interesem ekonomicznym, będą zainteresowane dochodzeniem za wszelką cenę roszczeń opartych wyłącznie na uchybieniach formalnych, nawet w przypadku całkowitego braku podstaw merytorycznych do ich dochodzenia. Mechanizm automatycznego uznania roszczenia stworzy zatem zachętę do prowadzenia agresywnych kampanii reklamacyjnych, ukierunkowanych nie na ochronę praw konsumentów, lecz na instrumentalne wykorzystanie restrykcyjnych przepisów w celu maksymalizacji korzyści finansowych. Jednocześnie pragniemy zauważyć, że takie rozwiązanie opiera się na założeniu ustawodawcy, że każda skarga klienta rynku finansowego jest zawsze zasadna, podczas gdy praktyka podmiotów finansowych jednoznacznie pokazuje, że znacząca większość skarg jest niezasadna lub nie znajduje oparcia w ustalonym stanie faktycznym.

Obowiązujący model, oparty na przerzuceniu ciężaru dowodu na podmiot rynku finansowego w przypadku uchybienia terminowi, stanowi rozwiązanie wyważone i proporcjonalne, umożliwiające skuteczną ochronę klienta przy jednoczesnym zachowaniu możliwości sądowej weryfikacji zasadności roszczeń. Projektowana zmiana prowadzi natomiast do nadmiernej ingerencji w prawa podmiotów rynku finansowego oraz rodzi poważne wątpliwości konstytucyjne, w szczególności w zakresie prawa do sądu i rzetelnego postępowania. Gdyby nawet rozważyć ograniczenie skutków projektowanej regulacji poprzez wprowadzenie katalogu wyłączeń – obejmujących w szczególności sytuacje wynikające z przepisów bezwzględnie obowiązujących, takich jak regulacje AML/CFT, przepisy sankcyjne czy zajęcia egzekucyjne – nie usuwałoby to jej zasadniczej wadliwości konstytucyjnej. Tego rodzaju zabieg miałby wyłącznie charakter pozorny, nie eliminując

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 Cortenberg 168
tel. +32 2 732 12 10

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

ingerencji w prawo do sądu i rzetelnego postępowania, a jednocześnie prowadziłyby do powstania dalszych niespójności i niepewności interpretacyjnych. Sam fakt konieczności konstruowania wyjątków dla ochrony zgodności regulacji z porządkiem prawnym potwierdza, że projektowany mechanizm jest systemowo nieprawidłowy. W konsekwencji zasadne jest odstąpienie od projektowanego brzmienia art. 8 w całości.

Uwagi do projektowanej zmiany art. 3 ust. 2 pkt 1 Projektu

- I. Projektowana zmiana stanowi przykład niespójnej i niestabilnej legislacji, która w krótkim odstępie czasu wprowadza kolejne, sprzeczne ze sobą modyfikacje tego samego przepisu, podważając zasadę pewności prawa oraz zaufania do państwa. Należy podkreślić, że zmiany w zakresie dopuszczalnych form składania reklamacji weszły w życie zaledwie w dniu 13 lutego 2026 r., na podstawie nowelizacji z dnia 17 października 2025 r., do której podmioty rynku finansowego już się dostosowały, ponosząc istotne nakłady organizacyjne i finansowe.
- II. Nowelizacja z dnia 17 października 2025 r. wprowadziła istotne doprecyzowanie poprzez dodanie nowej formy komunikacji z klientem – środka komunikacji elektronicznej, obejmującego m.in. e-mail czy formularze reklamacyjne dostępne na stronach internetowych instytucji finansowych. Rozwiązanie to usankcjonowało utrwaloną praktykę rynkową oraz odpowiadało rzeczywistym preferencjom klientów, którzy w przeważającej mierze korzystają z elektronicznych kanałów komunikacji. Projektowana zmiana pomija ten kierunek legislacyjny, a jednocześnie prowadzi do powstania niespójności pomiędzy art. 3 ust. 2 pkt 1 a art. 5 ustawy, który nadal odwołuje się do komunikacji elektronicznej przy udzielaniu odpowiedzi na reklamację. W konsekwencji powstaje ryzyko rozbieżnych interpretacji, w tym skrajnie niekorzystnych, zgodnie z którymi udzielenie odpowiedzi w formie innej niż uznana za właściwą mogłoby zostać potraktowane jako brak odpowiedzi, co z kolei mogłoby prowadzić do zastosowania sankcji przewidzianej w art. 8 ustawy.
- III. Jednocześnie należy wskazać, że proponowana zmiana – przy jednoczesnym 14-dniowym vacatio legis – wymagałaby ponownej, pilnej modyfikacji regulaminów, wzorców umownych oraz procedur wewnętrznych, zarówno w relacjach z konsumentami, jak i przedsiębiorcami (zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy). W praktyce oznacza to obowiązek przeprowadzenia szeroko zakrojonych zmian organizacyjnych w terminie, który należy uznać za niewykonalny, a także generuje istotne, nieuzasadnione koszty, pozostające bez adekwatnego uzasadnienia regulacyjnego.

W konsekwencji postulujemy, aby odstąpić od projektowanej zmiany w całości i pozostawienie obowiązującej regulacji, która została niedawno znowelizowana i dostosowana do realiów rynkowych. Ewentualnie, w przypadku dalszego procedowania przepisu, zasadne byłoby co najmniej zachowanie dotychczasowego zakresu dopuszczalnych form komunikacji elektronicznej oraz zapewnienie pełnej spójności regulacji z art. 5 ustawy.

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 Cortenberg 168
tel. +32 2 732 12 10

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

Uwagi do projektowanej zmiany art. 32 Projektu

- I. Rzecznik Finansowy pełni w systemie prawnym funkcję instytucji ochrony klientów rynku finansowego, o charakterze interwencyjnym i mediacyjnym. W tym kontekście projektowane znaczące podwyższenie maksymalnych kar pieniężnych do poziomu właściwego dla organów takich jak Komisja Nadzoru Finansowego czy Prezes UOKiK budzi poważne wątpliwości co do adekwatności tej zmiany do roli i kompetencji Rzecznika Finansowego.
- II. Sankcja sięgająca 10% przychodu należy do najbardziej dotkliwych kar występujących w polskim systemie prawnym. Zwykle stosuje się ją jedynie wobec najpoważniejszych naruszeń o charakterze systemowym. Zastosowanie tak surowej kary w odniesieniu do drobnych uchybień proceduralnych w procesie reklamacyjnym w jednostkowej sprawie, należy uznać za środek nadmiernie rygorystyczny i niewspółmierny do wagi przewinienia
- III. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że w dotychczasowej praktyce Rzecznik Finansowy, mimo posiadania uprawnienia do nakładania kar pieniężnych do wysokości 1 mln zł, nie korzystał z tego uprawnienia w maksymalnym wymiarze, ani nawet nie zbliżał się do tej granicy. Co więcej, w odniesieniu do naruszeń art. 37 ustawy brak jest informacji o przypadkach nałożenia kary, co potwierdza, że również w tym zakresie obecne instrumenty sankcyjne nie były wykorzystywane. W konsekwencji brak jest podstaw uzasadniających potrzebę tak istotnego podwyższenia maksymalnych kar, a projektowana zmiana nie znajduje oparcia w dotychczasowej praktyce stosowania przepisów przez Rzecznika Finansowego. Publicznie dostępne informacje o nałożonych karach wskazują, że ich wysokość była znacząco niższa, co potwierdza, że obecny poziom sankcji jest wystarczający do realizacji funkcji prewencyjnej i dyscyplinującej.
- IV. Projekt nie zawiera żadnego uzasadnienia wskazującego, że obowiązujący poziom sankcji jest niewystarczający. Nie wykazano ani nieskuteczności obecnego mechanizmu kar pieniężnych, ani potrzeby jego istotnego zaostrzenia w celu zapewnienia skutecznej ochrony klientów. W szczególności brak jest danych wskazujących, że dotychczasowe kary (do 1 mln zł oraz do 100 tys. zł w przypadku art. 37) nie spełniają funkcji prewencyjnej lub represyjnej. W tym kontekście projektowana zmiana ma charakter arbitralny i nie znajduje oparcia w analizie skutków regulacji.

Znaczne podwyższenie górnej granicy kary administracyjnej generuje ryzyko:

- systemowego wykorzystywania nowych uprawnień sankcyjnych,
- nakładania kar oderwanych od rzeczywistej skali naruszenia,
- nieproporcjonalnego obciążenia dużych podmiotów gospodarczych, w przypadku których 10% i 1% przychodu netto może oznaczać sankcję o charakterze quasi-represyjnym i niewspółmiernym do przewinienia.

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

Wprowadzenie tak szerokiego marginesu uznaniowego w zakresie wymiaru kar zwiększa niepewność regulacyjną i prowadzi do nierównowagi w relacji nadzorczej.

- V. Jednocześnie projekt pozostawia Rzecznikowi Finansowemu bardzo szeroki zakres uznaniowości przy ustalaniu wysokości kary, nie wprowadzając precyzyjnych i wiążących kryteriów jej wymiaru. W szczególności brak jest wyraźnego powiązania wysokości sankcji z wagą naruszenia, jego rzeczywistymi skutkami, stopniem zawinienia czy skalą działalności podmiotu. Takie ukształtowanie regulacji może prowadzić do sytuacji, w której za naruszenia o charakterze formalnym lub incydentalnym – takie jak jednodniowe opóźnienie w udzieleniu odpowiedzi (art. 7), brak pełnego uzasadnienia (art. 9), niepełne pouczenie (art. 10) czy niekompletna odpowiedź na wniosek Rzecznika (art. 31) – będą nakładane sankcje o potencjalnie bardzo wysokiej wartości, pozostające w oczywistej dysproporcji do skutków naruszenia.
- VI. Dodatkowo projekt prowadzi do nieuzasadnionego zrównania kompetencji sankcyjnych Rzecznika Finansowego z organami takimi jak Komisja Nadzoru Finansowego czy Prezes UOKiK, pomimo istotnych różnic w zakresie charakteru nadzorowanych naruszeń. Takie ukształtowanie regulacji może prowadzić do sytuacji, w której za naruszenia o charakterze formalnym lub incydentalnym będą nakładane sankcje o potencjalnie bardzo wysokiej wartości, pozostające w oczywistej dysproporcji do skutków naruszenia.

W świetle powyższego projektowana zmiana nie znajduje uzasadnienia w dotychczasowej praktyce stosowania przepisów co przemawia za odstąpieniem od jej wprowadzenia lub co najmniej istotnym jej doprecyzowaniem poprzez wprowadzenie jasnych, ustawowych kryteriów wymiaru kary oraz zapewnienie jej adekwatności do charakteru i skutków naruszenia. Projektowane rozwiązanie wprowadza sankcje o charakterze właściwym dla najpoważniejszych naruszeń rynkowych, jednocześnie dopuszczając ich kumulację z innymi reżimami odpowiedzialności, co może prowadzić do nadmiernej represyjności oraz nieproporcjonalnej ingerencji w działalność podmiotów rynku finansowego.

Uwagi do przepisu dotyczącego wejścia w życie ustawy

- I. Projektowany 14-dniowy termin wejścia w życie ustawy jest niewystarczający, biorąc pod uwagę zakres i charakter proponowanych zmian, które wymagają dostosowania systemów informatycznych, procedur wewnętrznych oraz wzorców umownych stosowanych wobec klientów. W praktyce wdrożenie tych zmian w tak krótkim czasie jest niewykonalne i prowadzi do ryzyka błędów oraz niezgodności z przepisami, co narusza zasadę pewności prawa. W szczególności dotyczy to regulacji w zakresie reklamacji, które były niedawno przedmiotem zmian legislacyjnych a których postulujemy pozostawienie w obecnym kształcie. W związku z powyższym zasadne jest wydłużenie terminu wejścia w życie ustawy do co najmniej 3 miesięcy od dnia jej ogłoszenia.

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 Cortenberg 168
tel. +32 2 732 12 10

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

Uwagi do przepisów w zakresie sposobu udzielania odpowiedzi na reklamację – art. 4 i 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Projektowane przepisy nie uwzględniają sytuacji, w której klient wskazuje w treści zgłoszenia reklamacyjnego dane kontaktowe odmienne od tych uprzednio przekazanych i zweryfikowanych przez podmiot rynku finansowego (np. innych niż wskazane w umowie), a następnie oczekuje skierowania odpowiedzi na reklamację na ten właśnie adres. W praktyce może to prowadzić do kierowania odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne na dane niezgodne z informacjami znajdującymi się w systemach instytucji, co rodzi istotne ryzyko naruszenia tajemnicy bankowej oraz obowiązków w zakresie ochrony danych, w szczególności w przypadku posłużenia się przez osobę trzecią cudzymi danymi lub wskazania nieaktualnego kanału komunikacji. Jednocześnie aktualność danych kontaktowych ma kluczowe znaczenie dla prawidłowego wykonania obowiązków związanych z udzielaniem odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne – nie powinno dochodzić do sytuacji, w której brak aktualizacji danych przez klienta skutkuje przypisaniem podmiotowi rynku finansowego odpowiedzialności za brak lub wadliwe doręczenie odpowiedzi. W związku z powyższym projektowana regulacja wymaga jednoznacznego doprecyzowania poprzez wskazanie, że odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne powinny być kierowane wyłącznie na aktualne i uprzednio zweryfikowane dane kontaktowe klienta.

Uwagi do przepisu dotyczącego zakresu obowiązków językowych w kontekście dostępności usług i rozpatrywania reklamacji – art. 18a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

- I. W praktyce stosowania przepisów o dostępności obserwuje się przypadki reklamacji, w których klienci oczekują prowadzenia komunikacji w wybranych przez siebie językach obcych. Należy jednak wskazać, że obowiązujące regulacje nie nakładają na podmioty rynku finansowego obowiązku prowadzenia korespondencji we wszystkich językach ani tłumaczenia dokumentów na potrzeby postępowań reklamacyjnych. W konsekwencji powstają sytuacje, w których – z uwagi na brak wiarygodnego tłumaczenia lub posługiwanie się językiem nieznanym instytucji – podmiot rynku finansowego nie jest w stanie merytorycznie rozpatrzyć reklamacji.
- II. Problem ten nabiera szczególnego znaczenia w kontekście projektowanego art. 8 URR, który wiąże określone skutki materialnoprawne z niedochowaniem terminu na udzielenie odpowiedzi. W praktyce może to prowadzić do nałożenia na podmiot rynku finansowego negatywnych konsekwencji w sytuacji, w której brak odpowiedzi wynika nie z jego zaniechania, lecz z obiektywnej niemożności prawidłowego rozpoznania sprawy. Tego rodzaju konstrukcja potwierdza szerszy problem projektowanej regulacji, polegający na nakładaniu obowiązków, które w określonych sytuacjach mogą być niewykonalne.

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 Cortenberg 168
tel. +32 2 732 12 10

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

III. W związku z powyższym zasadne jest doprecyzowanie zakresu obowiązków w obszarze dostępności, w szczególności poprzez jednoznaczne wskazanie, że dostępność usług nie oznacza obowiązku prowadzenia komunikacji we wszystkich językach. Jednocześnie celowe byłoby zobowiązanie Rzecznika Finansowego do opracowania i publikacji – w przystępnej, uproszczonej formie wraz z praktycznymi przykładami – wytycznych dotyczących wymagań dostępności usług bankowości detalicznej, w tym również z odniesieniem do aspektów językowych.

Uwagi do projektowanej zmiany art. 17 ust. 1b Projektu

- I. Projektowana regulacja przyznaje Rzecznikowi Finansowemu szerokie uprawnienie do publicznego informowania o „zachowaniach lub zjawiskach mogących stanowić istotne zagrożenia” dla klientów rynku finansowego. Już na poziomie konstrukcji przepisu należy wskazać na jego nadmierną ogólność. Pojęcia „zachowań” i „zjawisk” nie zostały zdefiniowane, co pozostawia Rzecznikowi bardzo szeroki zakres uznania, obejmujący również komunikaty o charakterze ocennym lub interpretacyjnym, wykraczające poza czysto informacyjny przekaz.
- II. Projektowany przepis stwarza ryzyko wykorzystywania tego instrumentu do publicznego formułowania ocen dotyczących praktyk rynkowych lub produktów finansowych, co może prowadzić do nieformalnego „napiętnowania” podmiotów rynku finansowego w tym prawa do zajęcia stanowiska przed publikacją komunikatu.
- III. W konsekwencji zasadne jest odstąpienie od projektowanej zmiany. Alternatywnie, w przypadku jej dalszego procedowania, konieczne jest istotne zawężenie zakresu przepisu poprzez ograniczenie go wyłącznie do komunikatów o charakterze ogólnym, odnoszących się do zjawisk rynkowych, przy jednoczesnym wykluczeniu możliwości identyfikowania konkretnych podmiotów przed zakończeniem właściwych postępowań oraz wprowadzeniu minimalnych gwarancji proceduralnych, w tym obowiązku konsultacji z właściwym organem nadzoru.

Konfederacji Lewiatan, KL/188/52/KJ/2026

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