

**Komunikat z 257. posiedzenia Komisji  
Nadzoru Finansowego w dniu 26 maja 2015 r.**

1. W dwieście pięćdziesiątym siódmym posiedzeniu Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) wzięli udział:

- Pan Andrzej Jakubiak – Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego,
- Pan Wojciech Kwaśniak – Zastępca Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego,
- Pan Lesław Gajek – Zastępca Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego,
- Pani Anna Trzecińska – Wiceprezes Narodowego Banku Polskiego,
- Pan Ludwik Kotecki – Przedstawiciel Ministra Finansów,
- Pan Jerzy Pruski – Przedstawiciel Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.

2. KNF jednogłośnie podjęła uchwałę w sprawie „**Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe**”.

Celem uchwały jest ujednoczenie zasad rozpatrywania skarg przez wszystkie instytucje finansowe nadzorowane przez KNF. Europejskie Urzędy Nadzoru opublikowały wytyczne dotyczące obsługi skarg dla sektora ubezpieczeniowego, bankowego i kapitałowego. Celem europejskich wytycznych jest sprecyzowanie oczekiwań dotyczących obsługi skarg w instytucjach finansowych, w szczególności stworzenie odpowiednich procedur, funkcji rozpatrywania skarg oraz określenie wymogów związanych z właściwym zarządzaniem tym obszarem. KNF ma obowiązek dołożyć wszelkich starań, aby doprowadzić do zastosowania się podmiotów nadzorowanych do tych wytycznych.

W dniu 10 maja 2011 r. KNF podjęła uchwałę w sprawie „[Zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe](#)”. Celem tego dokumentu było wskazanie oczekiwanego sposobu podejścia przez instytucje finansowe do składanych przez klientów reklamacji. Z uwagi na fakt, że dotychczasowe wytyczne KNF nie odnosiły się do kwestii związanych z zarządzaniem procesem rozpatrywania skarg, a skupiały się na obowiązkach instytucji finansowych, których wypełnienie ma pozwolić na rzetelne i pełne rozpatrywanie skarg klientów, zachodzi potrzeba ich uzupełnienia o zagadnienia objęte wytycznymi europejskimi.

Zasady uchwalone przez KNF w dniu 26 maja 2015 r. były przedmiotem konsultacji publicznych i zawierają w sobie dotychczasowe wytyczne KNF w sprawie rozpatrywania reklamacji oraz wytyczne opublikowane przez Europejskie Urzędy Nadzoru.

[Tekst zasad obsługi skarg przez instytucje finansowe.](#)

3. Komisja jednogłośnie zezwoliła na świadczenie usług płatniczych w charakterze krajowej instytucji płatniczej przez:

- **SmooPay Technologies** sp. z o.o. z Krakowa.

Zakres świadczonych usług płatniczych obejmuje:

- przyjmowanie wpłat gotówki i dokonywanie wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku,
- wykonywanie transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń,
- wydawanie instrumentów płatniczych,
- umożliwianie wykonania transakcji płatniczych, zainicjowanych przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, instrumentem płatniczym płatnika, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy karty płatniczej lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na jej rozliczaniu i rozrachunku w ramach systemu płatności w rozumieniu *ustawy o ostateczności rozrachunku* (acquiring).

4. KNF jednogłośnie wyraziła zgodę na powołanie:

- Pana **Patricka Roesinka** na stanowisko Członka Zarządu **ING Banku Śląskiego SA**.

5. Komisja jednogłośnie stwierdziła brak podstaw do zgłoszenia sprzeciwu wobec zamiaru bezpośredniego nabycia przez Aviva Group Holdings Limited z Wielkiej Brytanii akcji **Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych SA** oraz **Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie SA** w liczbie zapewniającej przekroczenie 50% liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

6. KNF jednogłośnie odmówiła uchylenia zakazu wykonywania przez Panią Patrycję Buchowicz prawa głosu z akcji **Saturn Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA** w liczbie powodującej przekroczenie jednej trzeciej liczby głosów na walnym zgromadzeniu i jednej trzeciej udziału w kapitale zakładowym.

Zakaz, o którym mowa w art. 54l ust. 1 *ustawy o funduszach inwestycyjnych*, wynika z nabycia przez Panią Patrycję Buchowicz akcji **Saturn Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych SA** z naruszeniem art. 54 ust. 1 *ustawy o funduszach inwestycyjnych*.

7. Komisja jednogłośnie nałożyła na **23 biura usług płatniczych** kary pieniężne w wysokości po **900 złotych** na 20 biur, **600 złotych** na 1 biuro, **400 złotych** na 1 biuro oraz **200 złotych** na 1 biuro (niższe kary ze względu na indywidualne okoliczności spraw), za naruszenie obowiązków określonych w *ustawie o usługach płatniczych*, polegające na:

- nieprzekazaniu KNF w ustawowym terminie informacji o łącznej wartości i liczbie transakcji płatniczych wykonanych w II lub III kwartale 2014 r. albo
- niezłożeniu KNF w ustawowym terminie dokumentu potwierdzającego zawarcie kolejnej umowy gwarancji bankowej albo ubezpieczeniowej albo umowy ubezpieczenia zawartej przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej.

Ukarane biura usług płatniczych to 23 osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, dla których świadczenie usług płatniczych to działalność dodatkowa. W przypadku

ponownych naruszeń obowiązków przez biura usług płatniczych, KNF rozważy nałożenie wyższych kar.

KNF przypomina biurom usług płatniczych o ich obowiązkach prawnych wynikających z *ustawy o usługach płatniczych*. Więcej informacji na temat tych obowiązków można znaleźć w [broszurze wydanej przez KNF](#).

#### Jaka jest różnica między biurem usług płatniczych a krajową instytucją płatniczą?

8. Komisja jednogłośnie zezwoliła na zmianę statutu:

- **Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego.**

9. Komisja zapoznała się z informacjami na temat:

- wyników badania porównawczego **modeli wewnętrznych** zakładów **ubezpieczeń**,
- ocen BION **banków spółdzielczych** za 2014 r.,
- wyników **kontroli** firm inwestycyjnych, agentów firm inwestycyjnych i przedsiębiorstw energetycznych w 2014 r.

10. Kolejne posiedzenia KNF są zaplanowane na:

- 9 czerwca 2015 r.
- 23 czerwca 2015 r.
- 7 lipca 2015 r.