

Zasady rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe

Komisja Nadzoru Finansowego,

realizując ustawowe cele nadzoru polegające na zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego, jego przejrzystości, zaufania do rynku finansowego,

a także mając na uwadze należyłą ochronę interesów odbiorców usług finansowych oraz przysługujące im prawo do złożenia reklamacji,

uwzględniając uniwersalne zasady dobrych praktyk wypracowane przez uczestników rynku finansowego, w szczególności Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego,

uchwala, co następuje:

I. Zasady Ogólne

§ 1

Ilekcroć w uchwale użyty zostaje termin *reklamacja*, pod jej pojęciem rozumie się skargę oraz zażalenie kierowane do instytucji finansowej przez jej klienta, odnoszące się do ujawnionych wad w wykonaniu usługi przez rzeczoną instytucję, a także do wszelkich uchybień w przedmiocie jej działalności.

§ 2

1. Instytucja finansowa powinna zapewnić klientowi możliwość złożenia reklamacji dotyczącej jej działalności w sposób nie tworzący zbędnych barier.

2. Proces rozpatrywania reklamacji przez instytucję finansową powinien cechować się dbałością o interes klienta, rzetelnością oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

II. Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji

§ 3

Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji na instytucję finansową powinna być zawarta w treści umowy lub w treści wzorca umowy oraz powinna zawierać następujące wskazania, odnoszące się do trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji:

- a) dopuszczalną formę złożenia reklamacji,
- b) miejsce złożenia reklamacji,
- c) sposób potwierdzenia złożenia reklamacji,
- d) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
- e) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,
- f) możliwe dalsze kroki reklamującego.

§ 4

Informacja, o której mowa w § 3, powinna ponadto zawierać:

- a) wskazanie, że instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
- b) w przypadku konsumentów pouczenie o możliwości zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Ubezpieczonych (dotyczy rynku emerytalnego i ubezpieczeniowego),
- c) pouczenie o możliwości polubownego rozwiązania sporu, jeżeli instytucja finansowa przewiduje możliwość takiego rozwiązania.

§ 5

Wskazane jest, aby informacja, o której mowa w § 3, była:

- a) przekazywana klientowi również bezpośrednio przez pracownika instytucji finansowej,
- b) publikowana na stronie internetowej instytucji finansowej.

III. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

§ 6

1. Instytucja finansowa powinna umożliwić klientowi złożenie reklamacji:

- a) bez ograniczeń czasowych określonych przez instytucję finansową¹,
- b) w formie pisemnej lub innej uzgodnionej w umowie (np. faxem, e-mailem, telefonicznie, ustnie, za pomocą formularzy zamieszczonych na stronie internetowej),
- c) w każdej jednostce organizacyjnej instytucji finansowej,
- d) za pośrednictwem poczty, pośłańca lub osobiście, ewentualnie przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną.

2. Instytucja finansowa powinna przekazać klientowi potwierdzenie złożenia reklamacji w sposób uzgodniony w umowie.

3. Instytucja finansowa powinna w sposób należyty ewidencjonować i przechowywać składaną reklamację tak, aby było możliwe odtworzenie (odczytanie lub odsłuchanie) jej treści oraz treści odpowiedzi udzielonej na reklamację.

4. Złożenie reklamacji przez klienta w jednostkach terenowych powinno być równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie instytucji finansowej, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.

IV. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację

§ 7

¹ Ograniczenie może wynikać wyłącznie z obowiązujących przepisów prawa. Jednocześnie instytucja finansowa może zwrócić uwagę klienta na zasadność niezwłocznego informowania instytucji o zaistnieniu sytuacji spornej lub powstałym problemie.

Reklamacja przekazana do instytucji finansowej powinna być rozpatrzona przez komórkę tej instytucji znajdującą się na wyższym szczeblu decyzyjnym lub inną od wydającej decyzję w sprawie, której przedmiotowa reklamacja dotyczy.

§8

1. Odpowiedź instytucji finansowej na reklamację klienta powinna:

- a) zostać udzielona w formie pisemnej lub innej uzgodnionej z klientem,
- b) zostać udzielona w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji,
- c) w uzasadnionych przypadkach zawierać informację o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, obejmującą:
 - wyjaśnienie przyczyny opóźnienia,
 - wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - wskazanie maksymalnego, ostatecznego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być jednak dłuższy niż 14 dni od dnia, w którym odpowiedź winna być udzielona,
- d) (w przypadku odpowiedzi w formie pisemnej) zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.

2. Terminu określonego w ust. 1 lit. c) tiret trzecie nie stosuje się w przypadku, kiedy rozpatrzenie reklamacji przez instytucję finansową zależy od uprzedniego zajęcia stanowiska przez inny podmiot lub instytucję.

3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, przekazana przez instytucję finansową informacja o niemożności udzielenia odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni, oprócz wskazań zawartych w ust. 1 tiret pierwsze i tiret drugie, powinna zawierać informację o maksymalnym terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację.

4. Treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa,
- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego, a w przypadku odpowiedzi w formie pisemnej - również czytelny podpis tej osoby,

d) pouczenie wskazujące na:

- możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację,
- możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego,
- możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku gdy instytucja finansowa przewiduje taką możliwość.