Komisja
Nadzoru
Finansowego

Załącznik do uchwały KNF z dnia 10 maja 2011 r.

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 należytą ochronę interesów odbiorców usług finansowych oraz przysługujące im prawo do złożenia reklamacji,

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

uchwala, co następuje:

I. Zasady Ogólne

§ 1

Ilekroć w uchwale użyty zostaje termin *reklamacja*, pod jej pojęciem rozumie się każde wystąpienie kierowane do instytucji finansowej przez jej klienta, będącego konsumentem, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez instytucję finansową lub jej działalności.

§ 2

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

2. Proces rozpatrywania reklamacji przez instytucję finansową powinien zostać przeprowadzony bezzwłocznie, a także cechować się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem 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 do instytucji finansowej powinna być przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej oraz obejmować następujące wskazania odnoszące się do trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji:

a) dopuszczalną formę złożenia reklamacji (np. fax, e-mail, telefon, formularz zamieszczony na stronie internetowej),
b) miejsce złożenia reklamacji,
c) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
d) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

§ 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) publikowana na stronie internetowej instytucji finansowej,

b) na żądanie klienta przekazywana również bezpośrednio przez pracownika instytucji finansowej.

III. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

§ 6

1. Instytucja finansowa powinna umożliwić klientowi złożenie reklamacji:
   a) w formie pisemnej lub innej wskazanej w dokumencie, o którym mowa w §3,
   b) w swojej siedzibie, w każdej jednostce organizacyjnej instytucji finansowej zajmującej się obsługą klienta lub jednostce podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie reklamacji na podstawie umowy zawartej z instytucją finansową.
   c) za pośrednictwem poczty, posłańca lub osobiście.

2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, instytucja finansowa powinna na życzenie klienta przekazać mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

3. Instytucja finansowa powinna umożliwić klientowi złożenie reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

4. Instytucja finansowa nie powinna wprowadzać ograniczeń terminu złożenia reklamacji w sposób inny niż przewidują to obowiązujące przepisy prawa. Zasadnym jest jednocześnie, aby instytucja finansowa wskazała klientowi na konieczność zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji.

5. Instytucja finansowa powinna w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, ewidencjonować i przechowywać składaną reklamację tak, aby było możliwe odtworzenie (odczytanie lub odsłuchanie) jej treści oraz treści odpowiedzi udzielonej na reklamację. W przypadku reklamacji ustnych realizowanych przez instytucje finansowe w trybie natychmiastowym obowiązek ich ewidencjonowania istnieje jedynie na wniosek klienta.

6. Złożenie reklamacji przez klienta w każdej jednostce organizacyjnej, o której mowa w ust. 1 lit. b 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

Reklamacja przekazana do instytucji finansowej lub każdej jednostki organizacyjnej, o której mowa w § 6 ust. 1 lit. b, powinna być rozpatrzona w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej reklamacji.

§ 8

1. Odpowiedź na reklamację klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej bądź w innej formie uzgodnionej z klientem.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
3. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2, instytucja finansowa lub podmiot, o którym mowa w § 6 ust. 1 lit. b:
   - wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
   - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
   - wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.

§9

1. Treść odpowiedzi, o której mowa w §8, powinna zawierać w szczególności:

a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,

b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,

c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta treść odpowiedzi, o której mowa w §8, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:

a) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, jeżeli instytucja przewiduje tryb odwoławczy,

b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku gdy instytucja finansowa przewiduje taką możliwość,

c) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.