



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący
Andrzej Jakubiak

DOK/WPR/024/ 1 / 1 / 2015/PN

Warszawa, 3 sierpnia 2015 r.



Pan
Kazimierz Kleina

Senator RP

Przewodniczący Komisji
Budżetu i Finansów
Publicznych Senatu RP

Andrzej Jakubiak

w nawiązaniu do ustaleń poczynionych w dniu 28 lipca 2015 r. w czasie posiedzenia Komisji Budżetu i Finansów Publicznych, dotyczących propozycji zmiany zgłoszonej przez Komisję Nadzoru Finansowego do projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (druk nr 986), zwracam się z uprzejmą prośbą o przyjęcie załączonej do niniejszego pisma poprawki dotyczącej zmiany art. 35 ustawy i przedłożenie jej Wysokiemu Senatowi.

Niniejsza propozycja została skorygowana stosownie do uwag zgłaszanych w trakcie posiedzenia Komisji, a także ustaleń poczynionych z Panią Dorotą Karczewską Wiceprezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz uzyskała roboczą akceptację Biura Legislacyjnego Senatu.

Poprawka ma charakter prokonsumencki. Jej celem jest umożliwienie rozwiązania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego, także przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego w drodze mediacji. Strony sporu mogłyby skorzystać z możliwości rozwiązania sporu w Sądzie Polubownym przy KNF, jednak ostateczna decyzja w tym zakresie pozostawałaby w gestii klienta. W przypadku niewyrażenia zgody przez klienta na mediację, podmiot rynku finansowego nadal pozostawałby zobowiązany do udziału w postępowaniu przed Rzecznikiem Finansowym. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego jest ustawowo powołaną wyspecjalizowaną instytucją ADR, grupującą arbitrów i mediatorów, których wiedza i doświadczenie gwarantuje wysoki poziom merytoryczny prowadzonych postępowań w sprawach z zakresu rynku finansowego. Zaletą mediacji, o której

mowa w proponowanym przepisie, jest możliwość wspólnego wypracowania warunków ugody, które będą satysfakcjonowały obie strony, a tym samym nie tylko skuteczne zakończenie sporu, ale i stworzenie możliwości budowania pozytywnej relacji w przyszłości. Warto zauważyć, że Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego odnotowuje ponad 80% skuteczność rozwiązywania sporów. Mimo że postępowanie mediacyjne nie jest obowiązkowe, w wyniku podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych liczba zgód na mediację systematycznie rośnie. W 2014 roku wyniosła ona 66 (dla porównania w 2013 roku 12 zgód), a do połowy 2015 roku odnotowano już 57 zgód. Wyrazem ugruntowanej pozycji oraz zaufania uczestników rynku finansowego wobec Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego jest fakt, że coraz częściej z wnioskiem o mediację wobec swoich klientów występują same instytucje finansowe.

Koszty postępowania mediacyjnego w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego wynoszą obecnie 100 lub 250 zł, w zależności od wartości przedmiotu sporu, przy czym w przypadku zawarcia ugody zwracane jest 70% opłaty, co finalnie daje koszt w wysokości 30 lub 75 zł. Nie mniej, w związku z implementacją do polskiego porządku prawnego dyrektywy o ADR, Komisja Nadzoru Finansowego rozważa weryfikację wysokości tych opłat.

Warto podkreślić, że obecnie wszystkie prowadzone postępowania dotyczą relacji klient-instytucja finansowa, a zatem także w nowej ustawie koncentrującej się na poprawie sytuacji klienta usług finansowych nie powinno się odstępować od wskazywania na równoległą ścieżkę rozwiązywania sporów na drodze przedsądowej. Proponowana zmiana nie koliduje z rozwiązaniami wprowadzonymi w ustawie, daje natomiast dodatkową odmienną możliwość rozwiązania sporu pomiędzy klientem a instytucją finansową, tj. w sposób polubowny (uzgodniony między stronami sporu), w odróżnieniu od przewidzianego w ustawie rozstrzygnięcia sporów w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym.

Mając na względzie powyższe, w załączeniu pozwalam sobie przekazać projekt stosownej poprawki.

2 powtórzem
PRZEWODNICĄ
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO
A. Jakubiak
Andrzej Jakubiak

Poprawka do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (druk nr 986)

W art. 36 dotychczasową treść oznaczyć jako ust. 1 i dodać ust. 2 w brzmieniu:

„2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku gdy klient i podmiot rynku finansowego wyrażą zgodę na polubowne rozwiązanie sporu w drodze mediacji w sądzie, o którym mowa w art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 614).”.

UZASADNIENIE

Poprawka ma charakter prokonsumencki. Jej celem jest umożliwienie rozwiązania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego, także przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego w drodze mediacji, jednak ostateczna decyzja w tym zakresie pozostawałaby w gestii klienta. W przypadku niewyrażenia zgody przez klienta na mediację, podmiot rynku finansowego nadal byłby zobowiązany do udziału w postępowaniu przed Rzecznikiem Finansowym.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego jest ustawowo powołaną wyspecjalizowaną w zakresie rynku finansowego instytucją ADR. Zaletą mediacji, jako jedną z form rozwiązania sporu oferowaną przez Sąd Polubowny przy KNF, jest możliwość wspólnego wypracowania warunków ugody, które będą satysfakcjonowały obie strony, a tym samym nie tylko skuteczne zakończenie sporu, ale i stworzenie możliwości budowania pozytywnej relacji w przyszłości. Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF odnotowuje ponad 80% skuteczność rozwiązywania sporów. Mimo że postępowanie mediacyjne nie jest obowiązkowe, w wyniku podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych liczba zgód na mediację systematycznie rośnie. W 2014 roku wyniosła ona 66 (dla porównania w 2013 r. 12 zgód), a do połowy 2015 roku odnotowano już 57 zgód. Wyrazem ugruntowanej pozycji oraz zaufania uczestników rynku wobec Sądu jest fakt, że coraz częściej z wnioskiem o mediację wobec swoich klientów występują same instytucje finansowe.

Warto podkreślić, że obecnie wszystkie prowadzone postępowania dotyczą relacji klient-instytucja finansowa, a zatem także w nowej ustawie, koncentrującej się na poprawie sytuacji klienta usług finansowych, nie powinno się odstępować od wskazywania na równoległą sprawdzoną i skuteczną ścieżkę rozwiązywania sporów na drodze przedsądowej. Proponowana zmiana nie koliduje z propozycjami przedstawionymi w ustawie, daje natomiast dodatkową odmienną możliwość rozwiązania sporu pomiędzy klientem a instytucją finansową, tj. w sposób polubowny (uzgodniony między stronami sporu), w odróżnieniu od przewidzianego w ustawie rozstrzygnięcia sporów w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym.