

**USTAWA O ROZPATRYWANIU
REKLAMACJI PRZEZ PODMIOTY
RYNKU FINANSOWEGO,
O RZECZNIKU FINANSOWYM
I O FUNDUSZU
EDUKACJI FINANSOWEJ**

Komentarz

redakcja naukowa Grzegorz Dybała, Kamil Szpyt

Grzegorz Dybała, Beata Mrozowska-Bartkiewicz
Adam Pązik, Jakub J. Szczerbowski, Kamil Szpyt

KOMENTARZE PRAKTYCZNE

**USTAWA O ROZPATRYWANIU
REKLAMACJI PRZEZ PODMIOTY
RYNKU FINANSOWEGO,
O RZECZNIKU FINANSOWYM
I O FUNDUSZU
EDUKACJI FINANSOWEJ**

Komentarz

redakcja naukowa Grzegorz Dybała, Kamil Szpyt

Grzegorz Dybała, Beata Mrozowska-Bartkiewicz
Adam Pązik, Jakub J. Szczerbowski, Kamil Szpyt

KOMENTARZE PRAKTYCZNE

Stan prawny na 30 kwietnia 2024 r.

Recenzent

Dr hab. Bartosz Kucharski, profesor Uniwersytetu Łódzkiego

Wydawca

Grzegorz Jarecki

Redaktor prowadzący

Dorota Lebedzińska

Opracowanie redakcyjne

Violet Design

Projekt okładek serii

Wojtek Janikowski, Przemek Dębowski

Komentarze do poszczególnych artykułów ustawy napisali:

Grzegorz Dybała, Kamil Szpyt: Wstęp; art. 1, 2, 3–10, 43a–43e, 44–64

Beata Mrozowska-Bartkiewicz: art. 43f–43k

Adam Pązik: art. 35–43

Jakub J. Szczerbowski: art. 11–34

prawolubni

Ta książka jest wspólnym dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, byś przestrzegał przysługujących im praw. Książkę możesz udostępnić osobom bliskim lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A jeśli musisz skopiować część, rób to jedynie na użytek osobisty.

Szanujmy prawo i własność

Więcej na www.legalnakultura.pl

Polska Izba Książki

© Copyright by Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., 2024

Dział Praw Autorskich

01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33

tel. +48 728 313 462

e-mail: ksiazki@wolterskluwer.pl

księgarnia internetowa www.profinfo.pl

SPIS TREŚCI

Wykaz skrótów	9
Przedmowa	11
Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej	13
Rozdział 1	
Przepisy ogólne	15
Art. 1. [Przedmiot ustawy]	16
Art. 2. [Definicje]	18
Rozdział 2	
Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego	39
Art. 3. [Wymogi formalne reklamacji]	40
Art. 4. [Klauzula informacyjna]	45
Art. 5. [Odpowiedź na reklamację]	47
Art. 6. [Termin na udzielenie odpowiedzi]	48
Art. 7. [Opóźnienie w udzieleniu odpowiedzi na reklamację]	50
Art. 8. [Skutki uchybienia terminu]	52
Art. 9. [Zakres odpowiedzi na reklamację]	55
Art. 10. [Pouczenie o prawie do odwołania]	57
Rozdział 3	
Rzecznik Finansowy	60
Art. 11. [Tryb obsadzenia organu]	60
Art. 12. [Kadencja Rzecznika Finansowego]	62
Art. 13. [Wymogi względem Rzecznika Finansowego]	62
Art. 14. [Odwołanie Rzecznika Finansowego]	63
Art. 15. [Przesłanki odwołania Rzecznika Finansowego]	64

Art. 16.	[Rzecznik Finansowy jako państwowa osoba prawna]	65
Art. 17.	[Zadania Rzecznika Finansowego]	65
Art. 18.	[Biuro Rzecznika Finansowego]	68
Art. 19.	[Zastępcy Rzecznika]	68
Art. 19a.	[Dyrektor generalny Biura Rzecznika]	69
Art. 20.	[Opłaty na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego]	70
Art. 20a.	[Ustalenie i weryfikacja wysokości opłat]	73
Art. 20b.	[Korekta deklaracji]	75
Art. 21.	[Plan finansowy]	76
Art. 21a.	[Fundusze własne Rzecznika]	76
Art. 21b.	[Obniżenie opłaty na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego]	77
Art. 22.	[Odpowiednie stosowanie przepisów o służbie cywilnej]	78
Art. 23.	[Zakazy dotyczące Rzecznika Finansowego]	78
Art. 24.	[Tryb podejmowania czynności przez Rzecznika Finansowego]	79
Art. 25.	[Uprawnienia Rzecznika Finansowego]	80
Art. 26.	[Rzecznik Finansowy jako podmiot postępowania cywilnego]	81
Art. 26a.	[Rzecznik Finansowy w postępowaniu grupowym]	83
Art. 27.	[Działania Rzecznika Finansowego po zbadaniu sprawy]	83
Art. 28.	[Istotny dla sprawy pogląd]	84
Art. 29.	(uchylony)	85
Art. 30.	[Obowiązek przekazania wzorca umowy]	85
Art. 31.	[Obowiązek przekazania dokumentów]	86
Art. 32.	[Kary pieniężne]	87
Art. 32a.	[Informacje prawnie chronione]	88
Art. 33.	[Sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji]	89
Art. 34.	[Sprawozdanie Rzecznika Finansowego]	90

Rozdział 4

Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów

między klientem a podmiotem rynku finansowego	91	
Art. 35.	[Istota postępowania]	91
Art. 35a.	[Odesłanie]	100
Art. 35b.	[Osoba prowadząca postępowanie]	103
Art. 36.	[Przebieg postępowania]	109
Art. 37.	[Obligatoryjny udział w postępowaniu]	126
Art. 38.	[Opłata za wszczęcie postępowania]	128
Art. 39.	[Czynności w ramach postępowania]	132
Art. 39a.	[Tajemnica postępowania]	141
Art. 40.	[Opinia]	146
Art. 41.	[Protokół]	151

Art. 42.	[Obowiązek sprawozdawczości]	154
Art. 43.	[Delegacja ustawowa]	155
Rozdział 4a		
(uchylony)		157
Art. 43a–43e. (uchylone)		157
Rozdział 4b		
Fundusz Edukacji Finansowej i Rada Edukacji Finansowej		159
Art. 43f.	[Powołanie Funduszu Edukacji Finansowej]	159
Art. 43g.	[Przychody Funduszu Edukacji Finansowej]	161
Art. 43h.	[Przeznaczenie środków Funduszu Edukacji Finansowej]	165
Art. 43ha.	[Dysponent Funduszu Edukacji Finansowej]	166
Art. 43hb.	[Dotacje w nadmiernej wysokości, dotacje nienależne, dotacje wydatkowane niezgodnie z przeznaczeniem]	168
Art. 43hc.	[Podstawa udzielania dotacji celowych]	169
Art. 43i.	[Rozliczanie środków otrzymanych z tytułu kar pieniężnych; pożyczka z Budżetu Państwa]	170
Art. 43j.	[Rada Edukacji Finansowej]	171
Art. 43k.	[Skład i zasady działania Rady Edukacji Finansowej]	172
Rozdział 5		
Przepisy zmieniające		174
Art. 44.	[Zmiana ustawy o wynagrodzeniu osób zajmujących kierownicze stanowiska państwowe]	174
Art. 45.	[Zmiana ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych]	174
Art. 46.	[Zmiana ustawy – Prawo bankowe]	174
Art. 47.	[Zmiana ustawy o Sądzie Najwyższym]	174
Art. 48.	[Zmiana ustawy o działalności ubezpieczeniowej]	174
Art. 49.	[Zmiana ustawy o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych]	175
Art. 50.	[Zmiana ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych]	175
Art. 51.	[Zmiana ustawy o obrocie instrumentami finansowymi]	175
Art. 52.	[Zmiana ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym]	175
Art. 53.	[Zmiana ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym]	175
Rozdział 6		
Przepisy dostosowujące, przejściowe i przepis końcowy		177
Art. 54.	[Rzecznik Ubezpieczonych]	177
Art. 55.	[Biuro Rzecznika Ubezpieczonych]	180

Art. 56.	[Plan finansowy Biura Rzecznika Ubezpieczonych]	181
Art. 57.	[Postępowania wszczęte i niezakończone przed dniem wejścia w życie ustawy]	181
Art. 58.	[Wnioski złożone do Sądu Najwyższego przed dniem wejścia w życie ustawy]	182
Art. 59.	[Mienie Skarbu Państwa będące we władaniu Rzecznika Ubezpieczonych]	183
Art. 60.	[Należności i zobowiązania Rzecznika Ubezpieczonych]	183
Art. 61.	[Pracownicy Biura Rzecznika Ubezpieczonych]	183
Art. 62.	[Pełnomocnik Prezesa Rady Ministrów do spraw przekształcenia Biura Rzecznika Ubezpieczonych w Biuro Rzecznika Finansowego]	184
Art. 63.	[Utrzymanie w mocy aktów wykonawczych]	185
Art. 64.	[Wejście w życie ustawy]	186
Autorzy		187

WYKAZ SKRÓTÓW

Akty prawne

- dyrektywa 2013/11** – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.05.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L 165, s. 63)
- k.c.** – ustawa z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.)
- k.p.** – ustawa z 26.06.1974 r. – Kodeks pracy (Dz.U. z 2023 r. poz. 1465)
- k.p.a.** – ustawa z 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572)
- k.p.c.** – ustawa z 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm.)
- pr. bank.** – ustawa z 29.08.1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. z 2023 r. poz. 2488 ze zm.)
- r.p.p.RF** – rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z 15.02.2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. poz. 313)
- u.d.r.p.g.** – ustawa z 17.12.2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 1212)
- u.d.u.** – ustawa z 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2023 r. poz. 1111 ze zm.)
- u.f.p.** – ustawa z 27.08.2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1270 ze zm.)
- u.p.r.s.k.** – ustawa z 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823)
- u.r.r./ustawa reklamacyjna** – ustawa z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2023 r. poz. 1809 ze zm.)
- u.s.c.** – ustawa z 21.11.2008 r. o służbie cywilnej (Dz.U. z 2024 r. poz. 409)

- u.u.o.** – ustawa z 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 2500)
- u.u.p.** – ustawa z 19.08.2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2024 r. poz. 30)

Inne

- GSP** – Gdańskie Studia Prawnicze
- KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego
- M.Pr.Bank.** – Monitor Prawa Bankowego
- OSNC** – Orzecznictwo Sądu Najwyższego Izba Cywilna
- PBUK** – Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
- PPH** – Przegląd Prawa Handlowego
- Pr.Asek.** – Prawo Asekuracyjne
- SA** – sąd apelacyjny
- SN** – Sąd Najwyższy
- SO** – sąd okręgowy
- UFG** – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny
- WSA** – wojewódzki sąd administracyjny
- Wiad.Ubezp.** – Wiadomości Ubezpieczeniowe
- ADR** – alternatywne metody rozwiązywania sporów (ang. *Alternative Disputes Resolution*)

PRZEDMOWA

Z wielką przyjemnością i poczuciem satysfakcji oddajemy w Państwa ręce najnowszy komentarz do ustawy z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej¹. Jest to niewątpliwie publikacja szczególna. Przede wszystkim stanowi ona rezultat intensywnych prac wieloautorskiego zespołu, w skład którego weszli zarówno wybitni teoretycy, jak i praktycy, od wielu lat związani z sektorem ubezpieczeniowym i bankowym. Ponadto w jej treści uwzględniono nie tylko szeroko zakrojoną, a zarazem niezwykle istotną nowelizację dokonaną ustawą z 1.12.2022 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw², ale również szereg pomniejszych zmian wprowadzonych w trakcie całego 2023 r.

Powszechnie wiadomo, że ustawa reklamacyjna już w momencie jej uchwalenia wywoływała spore kontrowersje. Kwestionowano m.in. zasadność powołania do życia instytucji Rzecznika Finansowego w jego ówczesnym kształcie oraz niektóre rozwiązania zastosowane w ramach procedury reklamacyjnej. Nie zmienia to jednak faktu, że wspomniany akt prawny już na dobre zadomowił się w polskim porządku prawnym. Jednocześnie nadal jego stosowanie w praktyce rodzi liczne wątpliwości i problemy, których nie rozwiązuje dość skromne orzecznictwo. Z kolei poglądy doktryny, jakkolwiek o wiele obszerniejsze i zazwyczaj niezwykle ciekawe, rozsiane są po licznych pojedynczych publikacjach. To właśnie chęć ich zebrania w jednym miejscu, uaktualnienia i uzupełnienia własnymi przemyśleniami przyświecała autorom podczas prac nad niniejszym komentarzem.

Publikacja przeznaczona jest dla wszystkich osób stykających się z problemami szeroko pojętego rynku finansowego: nie tylko z jego częścią ubezpieczeniową i bankową, ale również działalnością funduszy i towarzystw emerytalnych, instytucji pożyczkowych czy spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Wydaje się, że to pracownicy wspomnianych

¹ Dz.U. z 2023 r. poz. 1809 ze zm.

² Dz.U. poz. 2640.

podmiotów najczęściej będą do niej sięgać, jakkolwiek jej zawartość powinna zaciekać również sędziów, radców prawnych, adwokatów, a także wszystkich konsumentów, którzy chcieliby uzupełnić swoją wiedzę.

Życzymy Państwu, by czas spędzony przy tej lekturze był nie tylko pouczający, ale również przyjemny.

dr Grzegorz Dybała
dr Kamil Szpyt

USTAWA

z dnia 5 sierpnia 2015 r.

o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

(tekst jedn. Dz.U. z 2023 r. poz. 1809; zm.: Dz.U. z 2023 r. poz. 1843)

ROZDZIAŁ 1

Przepisy ogólne

Literatura: Bagińska E., *Skutki prawne nieudzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację klienta podmiotu rynku finansowego*, *Wiad.Ubezp.* 2018/1; Bronisz B., *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym*, *M.Pr.Bank.* 2016/3; Chołodecki M., Strzelbicki M., *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Komentarz*, Warszawa 2017; Fras M., Kucharski B., Malinowska K., Maśniak D., Szaraniec M., *Dystrybucja ubezpieczeń. Komentarz*, Warszawa 2020; Gnela B., *Pojęcie klienta w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń na tle wybranych sposobów określania podmiotów słabszych rynku finansowego* [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, red. E. Bagińska, W.W. Mogilski, M. Wałachowska, Toruń 2019; Gnela B., *Regulacja reklamacji klientów rynku finansowego będących beneficjentami umowy ubezpieczenia na tle jej unormowań w polskim systemie prawnym*, *Wiad.Ubezp.* 2023/1; Gnela B., *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Warszawa 2013; Joniak E., *Bezpośrednia likwidacja szkody komunikacyjnej – ocena krytyczna*, *GSP* 2023/3; Jurkowska-Zeidler A., *Rzecznik Finansowy: nowa instytucja ochrony klienta na rynku usług finansowych*, *GSP* 2017/38; Jusik M., *Znaczenie postępowania likwidacyjnego, reklamacyjnego oraz sądowego w procesie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w związku z powstałą szkodą komunikacyjną*, „*Acta Iuris Stetinensis*” 2022/1; *Kodeks cywilny. Komentarz*, red. M. Załucki, Warszawa 2023; Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Prawne aspekty działalności ubezpieczeniowych kancelarii odszkodowawczych* [w:] *Doradztwo odszkodowawcze w Polsce. Potrzeba regulacji prawnej*, red. E. Kowalewski, Toruń 2015; Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, cz. 1, *Wiad.Ubezp.* 2015/3; Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, cz. 2, *Wiad.Ubezp.* 2018/1; Kucharski B., *Dekalog argumentów przeciwko działalności tzw. kancelarii odszkodowawczych* [w:] *Doradztwo odszkodowawcze w Polsce. Potrzeba regulacji prawnej*, red. E. Kowalewski, Toruń 2015; Kukuryk P., *Uwagi i rozpatrywanie reklamacji na podstawie art. 7a ustawy o prawach konsumentach*, *PPH* 2022/6; Maliszewska M., *Reklamacja na rynku usług ubezpieczeniowych*, „*Rozprawy Ubezpieczeniowe*” 2015/2; Maśniak D., *Znaczenie ustawowych zasad wnoszenia reklamacji i powołania Rzecznika Finansowego dla rynku ubezpieczeniowego*, *Pr.Asek.* 2015/4; Mazurczak Ł., *Świadczenie kulacyjne a regres ubezpieczeniowy*, „*Rozprawy Ubezpieczeniowe*” 2015/2; Młynarski T., *Kilka uwag o pojęciu klienta podmiotu rynku finansowego*, *Pr.Asek.* 2018/1; Mrozowska-Bartkiewicz B., *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – rozwiązania prawne oraz instytucja Rzecznika Finansowego*, *Pr.Asek.* 2015/3; Nowakowski M., *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Komentarz*, Warszawa 2023, LEX; Orlicki M., *O zaniechaniu konsumenckiego prawa ubezpieczeniowego* [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, red. E. Bagińska, W.W. Mogilski, M. Wałachowska, Toruń 2019; Pacak M., *Usługi płatnicze. Komentarz*, Warszawa 2014; Sagan-Martko M., *Upoważnienie do ujawnienia tajemnicy bankowej osobie trzeciej i pełnomocnictwo*, „*Roczniki Nauk Prawnych*” 2021/31(3); Serwach M., *Przedawnienie roszczeń jako odmowa wypłaty świadczeń przez ubezpieczyciela*, „*Acta Universitatis Lodzianensis*” 2013/72; Stefanicki R., *Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji*, „*Radca Prawny*” 2016/3; Stefanicki R., *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów w zakresie usług płatniczych*, *PPH* 2018/10; E. Bagińska, W.W. Mogilski, M. Wałachowska-Urbańczyk A., *Reklamacja* [w:] *Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń. Zagadnienia prawne*, red. J. Pokrzywniak,

Warszawa 2018; Zedler F., *Niektóre cywilnoprawne problemy ochrony praw konsumenta*, „Palestra” 1983/5–6; Ziemiak M.P., *Od zwykłego ubezpieczającego przez konsumenta do klienta, czyli o ewolucji ochrony kontrahentów ubezpieczycieli w prawie polskim* [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, red. E. Bagińska, W.W. Mogilski, M. Wałachowska, Toruń 2019; Żygadło A., *Zmiana stopy oprocentowania rachunków bankowych będących rachunkami płatniczymi*, M.Pr.Bank. 2012/11.

Art. 1. [Przedmiot ustawy]

Ustawa określa zasady:

- 1) rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów;
- 2) działania Rzecznika Finansowego;
- 3) funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej, zwanego dalej „Funduszem” oraz Rady Edukacji Finansowej.

1. **Tytuł.** Obecny tytuł ustawy obowiązuje od 16.02.2022 r. i został wprowadzony ustawą z 1.12.2022 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw. Wspomniana modyfikacja wynika ze zmiany nazwy funduszu edukacyjnego, którego dysponentem jest obecnie minister właściwy do spraw instytucji finansowych. Zarówno w doktrynie, jak i orzecznictwie akt ten jest często potocznie nazywany „ustawą reklamacyjną”.
2. **Przedmiot ustawy.** Komentowany przepis określa zakres przedmiotowy regulacji, a mianowicie ustalenie zasad: rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego (składanych przez klientów tych podmiotów), działania Rzecznika Finansowego oraz funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej. Sam akt prawny ma przy tym charakter horyzontalny, tj. obejmuje swoim zakresem wszystkie sektory rynku finansowego uregulowane ustawami o charakterze szczególnym¹. Jednocześnie jego relacja z ustawami i ustalenie pomiędzy nimi zależności *lex specialis–lex generalis* może nastroczać pewnych problemów.
3. **Geneza uchwalenia ustawy.** Dnia 5.08.2015 r. Sejm RP przyjął ustawę o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym². Jak wskazano w uzasadnieniu do jej projektu, celem przyświecającym uchwaleniu wspomnianej ustawy było podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez ustawowe ujednoczenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez ich klientów w ramach procedur skargowych oraz powołanie instytucji Rzecznika Finansowego mającego za zadanie działanie na rzecz ochrony tychże klientów³. Stwierdzono również, że w ówczesnym stanie prawnym, w ramach szeregu ustaw sektorowych tworzących szkielet prawny rynku finansowego, brakowało

¹ R. Stefanicki, *Kilka uwag na temat ustawy o rozpatrywaniu reklamacji*, „Radca Prawny” 2016/3, s. 74.

² Tekst pierwotny: Dz.U. poz. 1348 ze zm.

³ Poselski projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, VII kadencja, druk sejm. nr 3430, s. 16.

unormowań sankcjonujących procedury reklamacyjne i narzucających na podmioty rynku finansowego obowiązek kontaktu z klientem wnoszącym wspomniany środek. W efekcie, na skutek braku rzeczonych unormowań, przedstawionych *expressis verbis* w przepisach i obejmujących cały rynek finansowy, wytworzył się stan zupełnej dowolności w kwestii terminów i zasad ustosunkowywania się do skarg (zażaleń, wniosków) klientów w ramach szeroko pojętej procedury reklamacyjnej⁴. Swoistym panaceum na rzeczono nieprawidłowości miała być właśnie komentowana ustawa. Niestety, pomimo tak szczytnych założeń, znaczna część rozwiązań zawartych w nowo uchwalonym akcie prawnym zrodziła istotne kontrowersje w doktrynie⁵. Jednym z powodów wspomnianego stanu rzeczy było najprawdopodobniej niezwykle szybkie tempo prac nad ustawą, niewymuszone jednocześnie żadnymi obiektywnymi czynnikami (np. wymogiem terminowej implementacji aktów prawa unijnego do porządku krajowego, gdyż rozwiązania zawarte w komentowanym akcie prawnym stanowiły autorski pomysł polskiego ustawodawcy)⁶. W efekcie ustawa reklamacyjna była wielokrotnie nowelizowana, co nie zniwelowało jednak większości z najistotniejszych, wysuwanych wobec zawartych w niej regulacji, zarzutów.

4. **Termin wejścia w życie przepisów.** Komentowana ustawa została ogłoszona w Dzienniku Ustaw 10.09.2015 r. W efekcie art. 62 u.r.r. wszedł w życie z dniem 11.09.2015 r., przepisy rozdziału 4 – z dniem 1.01.2016 r., a pozostałe przepisy ustawy – w dniu 11.10.2015 r.⁷
5. **Pojęcie reklamacji.** Obowiązująca na gruncie ustawy reklamacyjnej definicja reklamacji została zawarta w art. 2 pkt 2. Zgodnie z nią przez wspomniane pojęcie należy rozumieć „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”⁸. Wbrew pozorom prawidłowe i precyzyjne zdefiniowanie pojęcia reklamacji ma o wiele większe znaczenie praktyczne, niż mogłoby się wydawać na pierwszy rzut oka. Z jednej strony będzie ono statuować dopuszczalność dalszej drogi sądowej przed sądami powszechnymi, a z drugiej domniemania przewidziane w komentowanej ustawie (w szczególności art. 8 u.r.r.). Zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego (tj. tzw. postępowanie reklamacyjne) zostały uregulowane w art. 3–10 u.r.r.⁹
6. **Podmioty rynku finansowego.** Ustawodawca zdecydował się na wskazanie zamkniętego, enumeratywnego katalogu podmiotów rynku finansowego w art. 2 pkt 3 u.r.r. W ich skład wchodzi m.in. krajowe i zagraniczne banki oraz oddziały tych ostatnich, oddziały

⁴ Poselski projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, VII kadencja, druk sejm. nr 3430, s. 16.

⁵ Zob. m.in. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, cz. 1, *Wiad.Ubezp.* 2015/3, s. 21–52; E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, cz. 2, *Wiad.Ubezp.* 2018/1, s. 3–14; R. Stefanicki, *Kilka uwag...*, s. 73–92.

⁶ R. Stefanicki, *Kilka uwag...*, s. 74.

⁷ Zob. komentarz do art. 64 u.r.r.

⁸ Zob. szerzej: komentarz do art. 2 u.r.r.

⁹ Zob. szerzej: komentarz do art. 3–10 u.r.r.

instytucji kredytowych i instytucji finansowych, krajowe i zagraniczne zakłady ubezpieczeń oraz Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych¹⁰.

7. **Rzecznik Finansowy.** Rzecznik Finansowy jest podmiotem administracji publicznej¹¹. Z kolei w ujęciu systemowym rynku finansowego Rzecznik Finansowy jest szczególnego rodzaju instancją odwoławczą w trybie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego¹². Został on wprowadzony do polskiego porządku prawnego ustawą reklamacyjną¹³ i zastąpił działającego wcześniej Rzecznika Ubezpieczonych (przy jednoczesnym rozszerzeniu jego kompetencji). Zasady jego funkcjonowania, jak również ramy prawne działania i obowiązki Biura Rzecznika Finansowego zostały uregulowane w art. 11–34 u.r.r.¹⁴
8. **Fundusz Edukacji Finansowej.** Jest to fundusz celowy, którego dysponentem jest obecnie minister właściwy do spraw instytucji finansowych (wcześniej był nim Rzecznik Finansowy). Zasady jego funkcjonowania zostały uregulowane w art. 43f–43i u.r.r.¹⁵
9. **Rada Edukacji Finansowej.** Jest to organ działający przy ministrze właściwym do spraw instytucji finansowych, który realizuje zadania z zakresu edukacji finansowej. Zasady funkcjonowania Rady zostały uregulowane w art. 43j–43k u.r.r.¹⁶

Art. 2. [Definicje]

Użyte w ustawie określenia oznaczają:

1) klient podmiotu rynku finansowego:

- a) będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercę posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia,
- b) osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2277 i 2640 oraz z 2023 r. poz. 1123) od

¹⁰ Zob. szerzej: komentarz do art. 2 u.r.r.

¹¹ A. Jurkowska-Zeidler, *Rzecznik Finansowy: nowa instytucja ochrony klienta na rynku usług finansowych*, GSP 2017/38, s. 352.

¹² Zob. szerzej: B. Mrozowska-Bartkiewicz, *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – rozwiązania prawne oraz instytucja Rzecznika Finansowego*, Pr.Asek. 2015/3, s. 92–94.

¹³ Zob. szerzej: komentarz do art. 54 u.r.r.

¹⁴ Zob. szerzej: komentarz do art. 11–34 u.r.r.

¹⁵ Zob. szerzej: komentarz do art. 43f–43i u.r.r.

¹⁶ Zob. szerzej: komentarz do art. 43j–43k u.r.r.

- Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
- c) członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 930), uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 710), oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 1792), osobę otrzymującą emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 926) oraz uczestnika PPK lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 46),
 - d) będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta małej instytucji płatniczej, klienta dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej, klienta instytucji pożyczkowej, klienta pośrednika kredytu hipotecznego, klienta pośrednika kredytowego, klienta, o którym mowa w art. 2 ust. 1 lit. g rozporządzenia 2020/1503, oraz klienta przedsiębiorcy wykonującego działalność lombardową, o którym mowa w ustawie z dnia 14 kwietnia 2023 r. o konsumenckiej pożyczce lombardowej (Dz. U. poz. 1285),
 - e) będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2023 r. poz. 1111), wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2023 r. poz. 656, 614 i 825) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,
 - f) osobę uprawnioną w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym (Dz. U. poz. 1843),
 - g) oszczędzającego w rozumieniu art. 2 pkt 7 ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym;