

Warszawa, dnia 4 październik 2020 r.

Szanowny Pan

**Mateusz Morawiecki**  
**Prezes Rady Ministrów**

Kancelaria Premiera Rady Ministrów  
Al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa

Szanowny Panie Premierze,

W imieniu Członków Naukowego Komitetu Doradczego przy Rzeczniku Finansowym pozwalam sobie skierować nasze uwagi do projektu ustawy z dnia 17 września 2020r. *o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz Funduszu Edukacji Finansowej* i jej uzasadnienia bezpośrednio do Pana z uwagi na drastycznie krótki okres konsultacji społecznych wyznaczony przez Ministerstwo Finansów, który praktycznie z tych konsultacji nas wykluczył.

I tak, Członkowie zwracają uwagę na to, że:

1. Projekt ustawy jest neutralny w stosunku do dokumentu strategicznego (Strategia na rzecz odpowiedzialnego rozwoju - SOR) w tym sensie, że Strategia nie zawiera żadnych odniesień do obszaru konsumentów i ochrony praw konsumentów na rynku finansowym, który jest drugim w hierarchii obszarem działalności UOKiK. Pierwszym, wiodącym obszarem działalności Urzędu jest ochrona i rozwój konkurencji, który wiąże się z I celem strategicznym: *Trwały wzrost gospodarczy oparty coraz silniej o wiedzę, dane i doskonałość organizacyjna jako jeden z kierunków interwencji określa aktualizację systemu zarządzania jakością w przemyśle, co powinno zostać zrealizowane m.in. przez reformę instytucji nadzoru i kontroli.*

Równocześnie Członkowie wyrażają nadzieję, że w trakcie aktualizacji tak kluczowego dokumentu strategicznego, jakim jest SOR konsumpcja zostanie uznana za istotny

czynnik stymulujący rozwój naszej gospodarki, a ochrona konsumentów za istotny aspekt rozwoju odpowiedzialnego.

2. Pojawienie się projektu ustawy zakładającej likwidację niezależnej instytucji Rzecznika Finansowego chroniącego indywidualne interesy konsumentów (obecnej w praktyce wszystkich krajów UE za wyjątkiem Litwy) w trakcie trwania Jego kadencji wymaga dogłębnego uzasadnienia szerokiej opinii publicznej jego wniesienia, choćby w kontekście Raportu NIK z 12 maja 2020r. z kontroli celowości, rzetelności i gospodarności działań podejmowanych przez Rzecznika. Z Raportu wynika, że miernikami realizowanego przez Rzecznika podzadania – ochrona klientów podmiotów rynku finansowego była: 1) liczba wniosków złożonych przez klientów podmiotów rynku finansowego rozpatrywanych przez Rzecznika Finansowego w stosunku do liczby wniosków otrzymanych; 2) liczba spraw przypadających na 1 pracownika. Stwierdzono 100,0% wykonanie pierwszego miernika i ponadplanowe drugiego (planowany miernik ustalony był na poziomie 629 spraw, a wykonany wyniósł 683, tj. był wyższy od planowanego o 8,6%).

3. Powoływanie się w uzasadnieniu do projektu ustawy na Raport NIK z 8 kwietnia 2013r. dotyczący funkcjonowania systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego, z jednoczesnym pominięciem istotnego Raportu NIK z 19 grudnia 2019r. z kontroli odnoszącej się do działalności organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A. oraz podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących (o którym niżej), wypacza informacyjnie opisywany stan faktyczny, co może być odczytywane jako swego rodzaju nadużycie. Raport NIK z 2013r. był wynikiem kontroli, która obejmowała okres od 1 stycznia 2011r. do 30 czerwca 2013r. i dokonywała się w innych warunkach regulacyjnych – podmiotem tej kontroli było nie Biuro Rzecznika Finansowego, ale Biuro Rzecznika Ubezpieczonych. System ochrony praw konsumenta został udoskonalony (w tym poszerzony) w wyniku wejścia w życie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r. poz. 1348). To zaś zasadniczo powoduje, że przytaczane wnioski organu kontroli sformułowane przed wejściem w życie obecnego systemu regulacyjnego potencjalnie mogą mieć znaczenie w kontekście oceny ewolucji instytucji ochrony

konsumenta, jednakże przy zastrzeżeniu, że ocena taka dokonywana byłaby z uwzględnieniem całości zagadnień związanych z tą ewolucją. Niemniej przywołanie w uzasadnieniu do projektu ustawy na zapisu Raportu z 2013r. mówiącego o tym, że „*Konsumenci często zwracali się o wsparcie w sprawach indywidualnych do organów działających w interesie publicznym (UOKiK, KFN), które z uwagi na ograniczenia prawne nie mogły udzielić im oczekiwanej pomocy*” (s.7) świadczy co najwyżej o niskim poziomie kompetencji finansowych konsumentów, których podniesienie jest i powinno być pilnym zadaniem publicznym. W omawianym kontekście bardziej zasadne byłoby przywołanie Raportu NIK z 19 grudnia 2019r., w którym w stosunku do UOKiK w obszarze ochrony konsumentów podniesiono szereg zarzutów. Zatem samo zintegrowanie organów właściwych w sprawie ochrony zbiorowych oraz indywidualnych interesów konsumentów automatycznie nie oznacza, że wzrośnie efektywność i skuteczność tej ochrony. Jak wskazano wyżej, obszar ochrony konsumenta jest drugim w hierarchii, a więc mniej istotnym obszarem działalności UOKiK. Należy zwrócić uwagę na fakt, że Prezes UOKiK nie upublicznił polityki konsumenckiej, do czego jest zobowiązany ustawą z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 ze zm.) oraz nie oferuje programów konsumenckich. Wchłonięcie instytucji Rzecznika przez UOKiK o już i tak szerokim spektrum działania oznaczać będzie dalszą marginalizację społecznego problemu ochrony konsumenta na rynku finansowym w Polsce, tworzącą przestrzeń dla kolejnych afer finansowych.

4. Polityka konsumencka, zgodnie z zasadami traktatowymi, należy do tzw. polityk dzielonych w ramach Unii Europejskiej. Zatem, w uzasadnieniu projektu powinno zostać wskazane, czy zmiany proponowanej regulacji są spójne z kierunkiem toczących się obecnie prac legislacyjnych w UE, a zwłaszcza z kierunkiem prac objętych tzw. „Nowym Ładem Konsumenckim”, by nie okazało się, że wkrótce po likwidacji niezależnej instytucji ochrony indywidualnych interesów konsumentów na rynku finansowym należałoby ją przywrócić.

5. Objęcie jedną ustawą regulacji dotyczących zasad rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, zadań Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, trybu prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego oraz zasad funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej drastycznie ogranicza podmiotowy oraz

przedmiotowy zakres edukacji finansowej, która stanowi zadanie publiczne. W słowniku terminów zawartych w art. 2 projektu ustawy brakuje definicji edukacji finansowej jako zadania publicznego, sprecyzowania jego celu i zasad. Zdefiniowano jedynie pojęcie klienta podmiotu rynku finansowego, co może sugerować że to tylko on ma być beneficjentem Funduszu Edukacji Finansowej i powodować, że poza systemem edukacyjnym pozostaną np. dzieci i młodzież, osoby finansowo wykluczone czy osoby w stanie upadłości konsumenckiej oraz sami edukatorzy.

Pochodną braku zdefiniowania pojęcia edukacji finansowej jako zadania publicznego jest brak uzasadnienia formy prawnej wydatkowania publicznych środków pieniężnych na cele edukacyjne (fundusz celowy jest jedną z możliwych form ), jego umiejscowienia oraz składu Rady Edukacji Finansowej (złożonej prawie wyłącznie z podmiotów rynku finansowego bez reprezentacji konsumentów) i charakteru jej odpowiedzialności za prawidłowe i efektywne społecznie wykorzystywanie środków Funduszu. Udziału przedstawicieli związków konsumenckich z głosem doradczym nie przewidziano nawet w posiedzeniach Rady Edukacji Finansowej, choć tym przywilejem obdarzeni zostali przedstawiciele izb gospodarczych zrzeszających podmioty rynku finansowego.

Z wyrazami poważania

Przewodnicząca DKN przy Rzeczniku Finansowym  
Prof. dr hab. Grażyna Borys

