

# Rzecznik Finansowy

---

<https://www.bip.rf.gov.pl/rf/podstawy-prawn/7856,Przedmiot-dzialalnosci-i-kompetencje.html>

2020-10-19, 18:10

Poniedziałek, 12 października 2015

## Przedmiot działalności i kompetencje

---

Na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348) do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- 1) rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie, o którym mowa w art. 9 pkt 4;
- 3) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- 4) występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- 5) informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- 6) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje z urzędu lub na wniosek:

- 1) klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy;
- 2) właściwego organu nadzoru, kontroli lub innego organu władzy publicznej.

Rzecznik, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem, może:

- 1) podjąć czynność;
- 2) wskazać wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania;
- 3) przekazać sprawę według właściwości;
- 4) skierować sprawę do pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w art. 35;
- 5) nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, wnioskodawcę oraz osobę, której sprawa dotyczy.

Rzecznik, podejmując czynność, bada, czy skutek działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

Rzecznik lub upoważniony przez niego pracownik Biura Rzecznika może:

- 1) występować do podmiotów rynku finansowego oraz innych podmiotów, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów, w szczególności:
  - a) w sprawach indywidualnych,
  - b) w sprawach postanowień wzorców umów, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów podmiotów rynku

finansowego,

c) w sprawach dotyczących wewnętrznych regulacji tych podmiotów rynku finansowego, które według Rzecznika są niekorzystne dla klientów,

d) na temat nieprawidłowej obsługi klientów, świadczonej przez podmioty rynku finansowego;

2) zwracać się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych w sprawach dotyczących funkcjonowania podmiotów rynku finansowego i postulować ewentualną zmianę przepisów regulujących ich funkcjonowanie;

3) przeprowadzać lub zlecać badania dotyczące sytuacji na rynku finansowym, w szczególności ochrony interesów klientów podmiotów tego rynku.

Wystąpienie o udzielenie informacji lub wyjaśnień w sprawach indywidualnych może nastąpić wyłącznie za zgodą klienta, którego sprawa dotyczy.

Rzecznik może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze.

Po zbadaniu sprawy Rzecznik może:

1) poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;

2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;

3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej.

Do Rzecznika stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.).

Rzecznik w zakresie swojej właściwości może wytaczać powództwo w sprawach, o których mowa w art. 479 ze zn. 36 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.

Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art. 4 ust. 1, art. 6–10, art. 30 i art. 31 ustawy, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.

Przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia. Wpływy z kar stanowią dochód budżetu państwa.

## Metadane

Data publikacji : 12.10.2015

[Rejestr zmian](#)

Podmiot udostępniający informację:

Rzecznik Finansowy

Osoba udostępniająca informację:

Piotr Budzianowski