

Instytucje finansowe muszą rozpatrzyć zażalenie w ciągu 30 dni



Piotr Pieńkosz
piotr.pienkosz@infor.pl

Dotychczas banków nie obowiązywały ogólnie ustawowe terminy rozpatrywania zażeń klientów. To same instytucje mogły więc de facto ustalać reguły zażalenia reklamacji. A to prowadziło do frustracji samych zainteresowanych, którzy w różnych bankach spotykali się z odmiennymi zasadami. Dochodziło nawet do takich sytuacji, że dla klientów różnych części tego samego banku przewidywano inne terminy odpowiedzi na reklamację. Poza tym – co ważniejsze – nie mogli oni w prosty sposób wyegzekwować od banków, by te sprawnie odnosiły się do zgłoszonych zażeń.

Sytuację próbowała ratować Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), która czuwając nad prawidłowością funkcjonowania rynku, ustanowiła wytyczne dotyczące zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe. Wiadomo jednak, że niewiążące wytyczne to nie to samo, co ustawa, którą bezwzględnie trzeba stosować.

Dobra wiadomość jest więc taka, że począwszy od 11 października 2015 r., przepisy lepiej chronią konsumentów,

a więc jednostki słabsze w starciu z bankami. Tego dnia zaczęła bowiem obowiązywać ustawa, która ustanawia ogólnie zasady rozpatrywania reklamacji w instytucjach rynku finansowego, a więc nie tylko bankach, ale i spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych, zakładach ubezpieczeniowych, towarzystwach funduszy inwestycyjnych i podmiotach zarządzających otwartymi funduszami emerytalnymi.

Słyszałem, że zmieniają się przepisy dotyczące rozpatrywania reklamacji w bankach. Podobno będą one musiały udzielić odpowiedzi w ciągu miesiąca, a jeśli tego nie zrobią, to znaczy, że uznają racje klienta. Do tej pory było z tym nie najlepiej. Sam doświadczyłem przeciągania w czasie rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe – pisze pan Konrad

tuja finansowa będą zobowiązane udzielić odpowiedzi na piśmie (za zgodą klienta również drogą elektroniczną) w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ciągu 60 dni. W tym drugim wariancie instytucja będzie musiała powiadomić klienta o przyczynach zwłoki. Najważniejszy przepis wśród nowych regulacji jest taki, że w przypadku niedotrzymania wspomnianych terminów reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą wnioskującego (patrz opinia eksperta).

Przykładowo, jeśli zdaniem klienta bank nieprawidłowo naliczył opłatę za prowadzenie rachunku, a nie rozpatrzy w terminie reklamacji w tym zakresie, przyjmuje się, że przynajmniej do błędu. To z kolei może stanowić dla zainteresowanego podstawę do dochodzenia roszczeń wobec instytucji finansowej.

Ustawodawca postawił więc tamę zachowaniom m.in. banków czy SKOK-ów polegającym

OPINIA EKSPERTA

AGNIESZKA SKROK

advokat w kancelarii FKA Furtek Komosa Aleksandrowicz



Podmioty rynku finansowego, które nie odpowiedzą na reklamację w ustawowym terminie, zapłacą za to wysoką cenę. Ustawa przewiduje bowiem, że jeżeli podmiot nie udzieli klientowi odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Wydaje się, że przepis ten był wzorowany na podobnym rozwiązaniu funkcjonującym na gruncie ustawy o prawach konsumentów. O ile jednak w ustawie o prawach konsumentów roszczenia klientów są ograniczone do żądania wymiany rzeczy lub usunięcia wady (klientowi przysługuje również prawo złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, przy równoczesnym określeniu kwoty, o którą cena ma być obniżona), o tyle w przypadku ustawy FKA brak ograniczeń w tym zakresie. Można sobie zatem wyobrazić, że klient zgłosi roszczenie, które jest absurdalne (np. zażąda zapłaty 1 mln zł), a uchybienie przez podmiot terminowi na udzielenie mu odpowiedzi na reklamację automatycznie będzie skutkowało jej uznaniem.

Podobnie nie jest jasne, jak należy liczyć 30-dniowy termin na udzielenie klientowi odpowiedzi w sytuacji, gdy jego roszczenie jest nieprecyzyjne. W takiej sytuacji racjonalne wydaje się, że podmiot winien wystąpić do klienta o sprecyzowanie żądania (gdzie zasadą jest, że w przypadku uznania reklamacji za zasadną należy spełnić ją zgodnie z żądaniem klienta). Nie wiadomo jednak, czy okres oczekiwania na odpowiedź od klienta powinien być wliczany do maksymalnego 30-dniowego terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, czy też nie. Choć wydaje się, że tak powinno być, ustawa nie przewiduje trybu postępowania w takiej sytuacji.

na przedłużaniu procedur związanych z załatwianiem spraw konsumentów.

Inną ważną zmianą jest wskazanie, że reklamację może złożyć nie tylko osoba będąca klientem banku, ale również konsument, którego z daną instytucją nie wiąże żadna umowa. Również bowiem takie osoby mogą mieć zażalenie co do usług

świadczonych przez podmiot rynku finansowego, a ich zażalenie bank lub też inna instytucja od tej pory muszą potraktować tak samo poważnie, jak pismo klienta. ©

Podstawa prawna
Art. 1-10 ustawy z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348).