



KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący
Andrzej Jakubiak

Warszawa, dnia 23 grudnia 2015 r.

sygn. sprawy: DRK/WRM/485/32/1 /2015/84/AK

Szanowna Pani/Pan

Prezes Zarządu Domu Maklerskiego

Dyrektor

Biura Maklerskiego

**Jednostki organizacyjnej banku prowadzącej
działalność maklerską**

W związku z wejściem w życie w dniu 11 października 2015 r. przepisów Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym¹ regulującym, m.in. zasady rozpatrywania reklamacji² przez podmioty rynku finansowego³, składanych przez klientów tych podmiotów⁴ oraz zasady działania Rzecznika Finansowego (RF), oraz obowiązującymi regulacjami art. 13a Ustawy o obrocie, określającymi zasady przedkładania skarg związanych z przestrzeganiem, w związku z tą działalnością, zasad postępowania określonych w art. 59 ust. 2 i 3 Rozporządzenia komisji (UE) nr 1031/2010 z dnia 12 listopada 2010 r. w sprawie harmonogramu, kwestii administracyjnych oraz pozostałych aspektów sprzedaży na aukcji uprawnień do emisji gazów cieplarnianych na mocy dyrektywy 2003/87/WE parlamentu europejskiego i rady ustanawiającej system handlu przydziałami emisji gazów cieplarnianych we wspólnocie⁵, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF) prezentuje poniższe stanowisko.

W tym miejscu UKNF jednocześnie wyjaśnia, że przyczyną wystosowania niniejszej opinii jest możliwość powstania wątpliwości firm inwestycyjnych w przypadku jednoczesnego kierowania przez klientów tych firm reklamacji oraz skarg w trybie odpowiednio Ustawy o RF oraz Ustawy o obrocie.

¹ Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 (Ustawa o RF).

² Definicja „reklamacji” znajduje się w art. 2 pkt 2 Ustawy o RF.

³ Np. firmę inwestycyjną w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (j.t. Dz. U. z 2014 r., poz. 94, z późn. zm. (Ustawa o obrocie) – vide: art. 2 pkt 3 e) Ustawy o RF.

⁴ Np. klientów firmy inwestycyjnej – vide: art. 2 pkt 1 d) Ustawy o RF.

⁵ Dz. U. UE. L. 2010. 302. 1, z późn. zm. (Rozporządzenie).

1. Przepisy prawa.

UKNF wyjaśnia, że reklamacja może być złożona, np. w formie pisemnej, w każdej jednostce podmiotu finansowego obsługującej klientów (art. 3 ust. 1 i 2 Ustawy o RF). W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji⁶, na wniosek klienta⁷, sprawa trafia do RF, który w ramach swojej właściwości, stosownie do treści art. 17 ust. 1 pkt 1 Ustawy o RF, rozpatruje wnioski w indywidualnych sprawach.

Z kolei, stosownie do treści art. 13a Ustawy o obrocie, klienci firm inwestycyjnych wykonujących działalność, o której mowa w art. 69a ust. 1 tego aktu prawnego, mogą wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) skargę związaną z przestrzeganiem, w związku z tą działalnością, zasad postępowania określonych w art. 59 ust 2 i 3 Rozporządzenia.

Jednocześnie należy zauważyć, że przepisy Ustawy o RF definiują „*klienta podmiotu finansowego*” – jako osobę fizyczną (vide: art. 2 pkt. 1 przedmiotowego aktu prawnego), podczas gdy przepisy art. 13a Ustawy o obrocie wskazują na „*klienta firm inwestycyjnych*”⁸. Tym samym reklamacje w trybie przepisów Ustawy o RF mogą również składać osoby fizyczne posiadające status klienta profesjonalnego⁹.

2. Możliwe scenariusze stanów faktycznych.

Mając na uwadze powyższe, UKNF dostrzega możliwość zaistnienia sytuacji, w której klient firmy inwestycyjnej prowadzącej działalność polegającą na nabywaniu na rachunek dającego zlecenie dwudniowych kontraktów na rynku kasowym na aukcjach organizowanych przez platformę aukcyjną będący osobą fizyczną i posiadający status klienta profesjonalnego, złoży do KNF skargę na rzeczoną firmę inwestycyjną, np. z powodu potraktowania tego klienta w sposób nieuczciwy i dyskryminacyjny (art. 13a ust. 1 Ustawy o obrocie, w zw. z art. 59 ust. 2 lit. i Rozporządzenia). Jednocześnie ten sam klient, w tej samej sprawie, złoży reklamację w trybie art. 3 Ustawy o FR, która następnie, po spełnieniu warunków określonych w tej ustawie, będzie rozstrzygana przez RF.

Wskazany, przykładowy stan faktyczny, może skutkować powstaniem, m.in. następujących sytuacji, w których, w tej samej sprawie (skarga i petycja tego samego klienta firmy inwestycyjnej), mogą zapaść odrębne rozstrzygnięcia:

- (a) Reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie przez firmę inwestycyjną, w trybie art. 5 ust. 1 Ustawy o RF, natomiast skarga zostanie negatywnie rozpoznana przez KNF.
- (b) Reklamacja zostanie „rozpatrzona”¹⁰ pozytywnie, stosownie do woli klienta, w trybie art. 8 Ustawy o RF, natomiast skarga zostanie negatywnie rozpatrzona przez KNF.
- (c) KNF uwzględni skargę klienta, natomiast firma inwestycyjna odmówi uwzględnienia reklamacji.
- (d) KNF uwzględni skargę klienta, a firma inwestycyjna odmówi uwzględnienia reklamacji i po spełnieniu warunków, o których mowa w art. 10 pkt 3 Ustawy o RF, sprawa trafi do RF.

⁶ Tryb rozpatrywania reklamacji zawarty jest w przepisach art. 3 – 10 Ustawy o RF.

⁷ Art. 10 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 pkt 1 Ustawy o RF.

⁸ Definicja klienta firmy inwestycyjnej zawarta jest w art. 3 pkt 39b i 39c Ustawy o obrocie.

⁹ Art. 3 pkt 39b lit. n) Ustawy o obrocie.

¹⁰ Tzw. milczące przyznanie.

Sytuacja, o której mowa w pkt (d) powyżej, może z kolei spowodować, że:

- (e) RF nie stwierdzi naruszenia prawa lub interesów klienta (art. 27 pkt 1 Ustawy o RF), podczas gdy KNF pozytywnie rozstrzygnie skargę.
- (f) RF stwierdzi naruszenie prawa lub interesu klienta (art. 27 pkt 2 Ustawy o RF) i złoży wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, podczas gdy KNF skargi nie uwzględni.

3. Stanowisko UKNF.

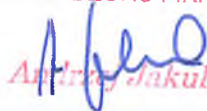
UKNF zwraca uwagę na całkowitą autonomiczność postępowań wskazanych w powołanych przepisach Ustawy o RF i Ustawy o obrocie. Innymi słowy, ww. postępowania stanowią odrębne procedury, które winny być prowadzone niezależnie od siebie.

W tym miejscu należy zauważyć, że KNF rozpatrując skargę złożoną w trybie art. 13a ust. 2 Ustawy o obrocie i udzielając odpowiedzi na przedmiotową skargę dotyczącą sporu o charakterze cywilnoprawnym, informuje skarżącego o pozasądowych procedurach rozstrzygnięcia sporów, w tym wskazuje właściwe sądy polubowne.

Z kolei postępowanie reklamacyjne uregulowane w Ustawie o RF jest regulacją, zarówno pod względem podmiotowym, jak przedmiotowym całkowicie odrębną. KNF, poza możliwością zwrócenia się do niej przez RF o zbadanie sprawy, nie uczestniczy w tym postępowaniu. Przedmiotowy akt prawny w sposób zupełny reguluje kwestię rozpatrywania reklamacji kierowanych do podmiotów rynku finansowego łącznie z sankcjami administracyjnymi, które mogą być nakładane przez RF na podmioty rynku finansowego.

Mając na uwadze powyższe sytuacja, w której ten sam podmiot (klient firmy inwestycyjnej) złoży jednocześnie skargę na podstawie art. 13a Ustawy o obrocie oraz skorzysta z możliwości złożenia reklamacji w trybie Ustawy o RF, pozostaje bez wpływu na sposób rozstrzygnięcia sprawy przez KNF jak i firmy inwestycyjne, czy RF. Jak wskazano bowiem powyżej, ww. postępowania pozostają irrelewantne względem siebie i stanowią odrębne i niezależne procedury. Sposoby procedowania spraw, zarówno przed KNF jak i RF nie mają wpływu na sposób załatwienia sprawy przez każdy z ww. organów.

Z poważaniem
PRZEWODNICZĄCY
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO


Andrzej Jakubiak