

12 lipca 2019

**Komunikat UKNF w sprawie zmiany sposobu obsługi otrzymywanych od nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego informacji o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych**

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: „UKNF”) informuje, że zaprzestaje udzielania odpowiedzi na przesyłane przez nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego informacje o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych. Jednocześnie UKNF podkreśla, że przesyłane informacje nadal będą wykorzystywane w działaniach nadzorczych.

Jednym z najcenniejszych źródeł pozyskiwania informacji nadzorczej o potencjalnych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych są informacje przekazywane przez klientów tych podmiotów. Dla Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: „KNF”, „organ nadzoru”) bardzo ważne jest, aby nieprofesjonalni uczestnicy rynku finansowego informowali organ nadzoru o potencjalnych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych, bowiem identyfikacja i eliminacja niewłaściwych praktyk rynkowych ogranicza ryzyka funkcjonowania podmiotów nadzorowanych. Stąd niezmiernie cenne są wszystkie zgłoszenia otrzymywane od nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego i **UKNF zachęca do przesyłania wszelkich informacji o potencjalnych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych.**

Organ nadzoru każdorazowo dokonuje analizy i weryfikacji informacji dotyczących funkcjonowania rynku finansowego przekazywanych przez nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego. Służą one do badania i oceny poprawności działania podmiotów nadzorowanych, w szczególności identyfikacji przypadków naruszenia przepisów prawa lub stosowania praktyk mogących rodzić negatywne konsekwencje dla szerokiego grona odbiorców usług finansowych. Natomiast w przypadku potwierdzenia nieprawidłowości w działalności podmiotu nadzorowanego, gromadzone informacje stanowią podstawę do podejmowania odpowiednich systemowych działań nadzorczych, mających na celu wyeliminowanie tych praktyk oraz odpowiednie kształtowanie rynku w przyszłości.

Należy jednak mieć na uwadze, że kładąc większy nacisk na analizę otrzymywanych informacji oraz podejmowanie działań nadzorczych, UKNF nie będzie już prowadził korespondencji z osobami przesyłającymi informacje dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych chyba, że w toku prowadzonych działań nadzorczych konieczne będzie uzyskanie od tych osób dodatkowych informacji lub dokumentów.

W związku z brakiem ustawowych kompetencji, KNF nie może rozpatrywać zgłaszanych zarzutów i zajmować stanowiska w indywidualnych sprawach zgłaszanych przez nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego. Podobnie, z uwagi na brak uprawnień, KNF nie wydaje opinii prawnych ani nie świadczy pomocy prawnej na potrzeby odbiorców usług finansowych w zakresie zgłaszanych przez nich problemów.

Działania podejmowane przez KNF w stosunku do podmiotów nadzorowanych nie mają bezpośredniego wpływu na rozstrzygnięcie spraw indywidualnych. KNF nie może przekazywać osobom zgłaszającym nieprawidłowości informacji o podejmowanych konkretnych działaniach ze względu na obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej określony w art. 16 ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. z 2019 r., poz. 298 ze zm.). Ponadto osoby te nie są stronami postępowań prowadzonych przez organ nadzoru wobec podmiotów nadzorowanych.

Dlatego dotychczas w przesyłanych do nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego pismach, stanowiących odpowiedź na przekazane przez nich informacje, wskazywano przede wszystkim kompetencje organu nadzoru, sposób wykorzystywania przez KNF otrzymywanych informacji oraz instytucje, do których klient podmiotu nadzorowanego może zwrócić się w swojej sprawie. Organ nadzoru dostrzega, że przesyłane odpowiedzi, bez rozstrzygnięcia indywidualnie zgłoszonej sprawy, nie są oczekiwanym przez nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego rozwiązaniem problemu, nawet w przypadku wskazywania właściwych dla danej sprawy przepisów prawa.

Powyższe nie oznacza, że nieprofesjonalny uczestnik rynku finansowego nie ma możliwości uzyskania nieodpłatnej pomocy i informacji prawnej w swojej indywidualnej sprawie, istnieje bowiem wiele instytucji powołanych do realizacji takich zadań. Przede wszystkim wskazać należy Rzecznika Finansowego, który jest organem uprawnionym do występowania do podmiotów rynku finansowego w indywidualnych sprawach klientów tych podmiotów. Jest to organ państwowy dedykowany do wykonywania zadań w zakresie reprezentowania interesów klientów podmiotów rynku finansowego poprzez rozpatrywanie indywidualnych skarg klientów rynku finansowego i stanowi szczególnego rodzaju instancję odwoławczą w trybie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Ponadto Rzecznik Finansowy prowadzi eksperckie dyżury telefoniczne z zakresu prawa bankowego, rynku kapitałowego, ubezpieczeń i zabezpieczenia emerytalnego.

Więcej informacji na temat instytucji wspierających klientów podmiotów rynku finansowego w przypadku problemów w relacjach z instytucjami finansowymi znaleźć można w zakładce **Ochrona klienta na rynku usług finansowych**, dostępnej pod adresem [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/Ochrona\\_klienta\\_na\\_ryнку\\_usług\\_finansowych](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/Ochrona_klienta_na_ryнку_usług_finansowych).