Załącznik do uchwały
Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 maja 2015 r.

Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe

Komisja Nadzoru Finansowego,

realizując ustawowe cele nadzoru nad rynkiem finansowym polegające na zapewnieniu jego prawidłowego funkcjonowania, stabilności, bezpieczeństwa oraz przejrzystości i zaufania do niego,

mając na uwadze należytą ochronę interesów odbiorców usług finansowych, w tym przysługujące im prawo do złożenia skargi, a także zapewnienie skutecznego systemu zarządzania skargami przez instytucje finansowe,

uwzględniając zasady dobrych praktyk wypracowane przez uczestników rynku finansowego, Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych[1] *oraz wytyczne opublikowane przez Europejskie Urzędy Nadzoru (ang. European Supervisory Authorities, ESAs)*[2]*,*

uchwala, co następuje:

I. Zasady ogólne

§ 1.

Ilekroć w niniejszej uchwale jest mowa o:

1) skardze, należy przez to rozumieć każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację, kierowane do instytucji finansowej odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług

[1] *Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych* przyjęte uchwałą Nr 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 r. (Dz. Urz. KNF poz. 17).

[2] *Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg przez zakłady ubezpieczeń* opublikowane przez EIOPA w dn. 16 listopada 2012 r., *Wytyczne dotyczące obsługi skarg dla sektora papierów wartościowych (ESMA) i sektora bankowości (EUNB)* opublikowane w dn. 25 sierpnia 2014 r. przez Wspólny Komitet Europejskich Urzędów Nadzoru (ESA's).

świadczonych przez instytucję finansową lub wykonywanej przez tę instytucję działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;

2) instytucji finansowej, należy przez to rozumieć podmiot świadczący usługi finansowe, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;

3) kliencie, należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług instytucji finansowej, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej instytucji.

§ 2.

1. Instytucja finansowa powinna zapewnić klientowi możliwość złożenia skargi w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień.

2. Proces rozpatrywania skargi przez instytucję finansową powinien zostać podjęty niezwłocznie po otrzymaniu skargi i przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3.

1. Polityka postępowania ze skargami powinna zostać określona i przyjęta przez organ zarządzający instytucji finansowej. Organ zarządzający odpowiedzialny jest za jej wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania procedur przyjętych w tym zakresie przez instytucję finansową.

2. Procedury, o których mowa w ust. 1, powinny być sporządzone w formie pisemnej oraz udostępnione za pośrednictwem kanału komunikacji wewnętrznej, stosowanego w danej instytucji, wszystkim pracownikom instytucji finansowej bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez instytucję finansową, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.

3. W przypadku jednostek organizacyjnych instytucji finansowej zajmujących się obsługą klienta lub jednostek podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie skarg na podstawie umowy zawartej z instytucją finansową, dopuszcza się udostępnienie wyciągu z procedur w zakresie niezbędnym do prawidłowej obsługi skarg zgodnie z niniejszymi Zasadami.

§ 4.

Instytucja finansowa powinna posiadać rozwiązania organizacyjne i techniczne, umożliwiające rzetelne rozpatrywanie skarg oraz podejmowanie działań, o których mowa w § 12.

§ 5.

Instytucja finansowa powinna prowadzić wewnętrzny rejestr skarg w rzetelny sposób, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych.

II. Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia skargi

§ 6.

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta skargi do instytucji finansowej powinna być przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej, oraz wskazywać sposób udostępniania szczegółowych informacji, o których mowa w § 7.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna dodatkowo wskazywać na:
   1) podleganie przez instytucję finansową nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
   2) akceptowaną przez instytucję finansową formę pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów, jeżeli instytucja finansowa przewiduje taką możliwość.

§ 7.

1. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie (np. w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych lub w stosowanych przez instytucję finansową dokumentach informacyjnych) i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej oraz w jednostkach organizacyjnych instytucji finansowej prowadzących obsługę klientów.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmować w szczególności:
   1) przyjętą przez instytucję finansową formę złożenia skargi: pisemną (np. pismo, faks, e-mail, formularz zamieszczony na stronie internetowej umożliwiający złożenie skargi w drodze elektronicznej) lub ustną (np. zgłoszenie telefoniczne, zgłoszenie w bezpośrednim kontakcie z przedstawicielem instytucji finansowej);
   2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie skargi odpowiednio do form przyjętych przez instytucję finansową;
   3) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi w przypadku, gdy instytucja finansowa takich danych nie posiada;
   4) sposób potwierdzenia wpływu skargi;
   5) termin udzielenia odpowiedzi na skargę;
   6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
3. W informacji, o której mowa w ust. 1, należy także wskazać, że złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia skargi przez instytucję finansową chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.

III. Zasady dotyczące sposobu składania skargi

§ 8.

1. Instytucja finansowa powinna umożliwić klientowi złożenie skargi:
   1) w formie pisemnej oraz w co najmniej jednej innej formie wskazanej w § 7 ust. 2 pkt 1;
   2) w swojej siedzibie, w dowolnej jednostce organizacyjnej instytucji finansowej zajmującej się obsługą klienta lub w jednostce podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie skargi na podstawie umowy zawartej z instytucją finansową;
   3) bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca.

2. Instytucja finansowa powinna na żądanie klienta potwierdzić pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego skargi.

3. Instytucja finansowa powinna umożliwić klientowi złożenie skargi przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

4. Instytucja finansowa nie może wprowadzać ograniczeń terminu złożenia skargi, chyba że ograniczenie takie wynikałoby z obowiązujących przepisów prawa.

5. Termin na rozpatrzenie skargi przez instytucję finansową rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez instytucję finansową lub podmiot, o którym mowa w § 8 ust. 1 pkt 2.

6. Instytucja finansowa powinna w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowywać dokumentację dotyczącą składanej skargi tak, aby miała możliwość odtworzenia (odczytania lub odsłuchania) jej pełnej treści oraz pełnej treści odpowiedzi udzielonej na skargę. Okres przechowywania dokumentacji powinien wynosić 5 lat.

IV. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na skargę

§ 9.

1. Skarga przekazana do instytucji finansowej powinna być rozpatrzona w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w skardze, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu instytucji finansowej oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

2. Proces rozpatrywania skarg powinien być tak zorganizowany, aby zapewniał obiektywne rozstrzygnięcie zarzutów podniesionych w skardze.

§ 10.

1. Odpowiedź na skargę klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z klientem inną formę udzielenia odpowiedzi.

2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi[3]. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, instytucja finansowa lub podmiot, o którym mowa w § 8 ust. 1 pkt 2, jest obowiązany:
   1) wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym;
   2) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone;
   3) wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 90 dni od dnia otrzymania skargi.

[3] Jest to generalna zasada dotycząca czasu przeprowadzania procesu rozpatrywania skargi, która została również określona w § 41 *Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*. W uzasadnionych sytuacjach możliwe jest przyjęcie odstępstwa od tej zasady.

3. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.

§ 11.

1. Odpowiedź na skargę powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
   1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej skargi;
   2) w przypadku nieuwzględnienia skargi klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
   3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

2. Odpowiedź na skargę konsumenta[4] powinna zawierać wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.

3. W przypadku nieuwzględnienia skargi klienta odpowiedź powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
   1) możliwość i sposób odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, jeżeli instytucja przewiduje tryb odwoławczy;
   2) możliwość skorzystania z mediacji, arbitrażu bądź innej akceptowanej przez instytucję finansową formy pozasądowego rozwiązywania sporów, jeżeli instytucja finansowa przewiduje taką możliwość, wraz ze wskazaniem czy w danym przypadku instytucja wyraża zgodę na takie postępowanie.

4. Jeżeli instytucja finansowa nie przewiduje możliwości pozasądowego rozwiązania sporu z klientem, o której mowa w ust. 3, a wewnętrzne procedury odwoławcze uległy wyczerpaniu, instytucja powinna wskazać każdemu klientowi możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, zaś w przypadku klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, natomiast w zakresie skarg dotyczących rynku emerytalnego lub ubezpieczeniowego również do Rzecznika Ubezpieczonych.

[4] W rozumieniu art. 22[1] ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.).

V. Wewnętrzne działania następcze

§ 12.

Instytucja finansowa powinna analizować dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu zapewnienia:

1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji instytucji finansowej i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;
3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi instytucja finansowa nie otrzymała bezpośrednich skarg;
4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
6) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.