



# KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO

Przewodniczący  
Andrzej Jakubiak

Departament Funduszy Inwestycyjnych  
DFI/III/4037/94 / 1 /15/AZ

Warszawa, 08. października 2015 r.

**Pani/Pan**  
**Prezes Zarządu TFI**

*(wg rozdzielnika)*

*Szanowni Państwo,*

Komisja Nadzoru Finansowego zwraca uwagę, iż w dniu 10 września 2015 r. w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej (poz. 1348) została ogłoszona ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (dalej „Ustawa”). Zgodnie z art. 64 ustawy, przedmiotowa ustawa wejdzie w życie w dniu 11 października 2015 r., za wyjątkiem art. 62 ustawy, który wszedł w życie z dniem 11 września 2015 r. oraz rozdziału 4, który wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.

Ustawa określa zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów oraz zasady działania Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 2 ustawy znajduje ona zastosowanie do towarzystw funduszy inwestycyjnych i funduszy inwestycyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 157 z późn. zm.).

Przedmiotowa ustawa nakłada odpowiednio na towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub fundusze inwestycyjne obowiązek informowania klienta w chwili zawierania umowy o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji. W przypadku złożenia reklamacji przez klienta, towarzystwo funduszy inwestycyjnych (fundusz inwestycyjny) zobowiązane jest do jej rozpatrzenia bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od chwili jej otrzymania, a w uzasadnionych przypadkach w terminie 60 dni.

Zgodnie z przedmiotową ustawą odpowiedź na reklamację klienta powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, wyczerpującą informację na temat stanowiska towarzystwa funduszy inwestycyjnych wraz z podaniem imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego. Od obowiązku sporządzenia uzasadnienia faktycznego i prawnego można odstąpić w przypadku rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta. W takiej sytuacji konieczne jest określenie terminu, w którym roszczenie zostanie zrealizowane. Natomiast w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji

klienta, treść odpowiedzi powinna zostać uzupełniona m.in. o informację w zakresie możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

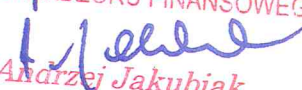
Jednocześnie w art. 8 przedmiotowej ustawy wprowadzono rozwiązanie, zgodnie z którym nierozpatrzenie reklamacji w terminie 30 albo 60 dni powoduje, iż reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Powyższe rozwiązanie statuuje domniemanie, zgodnie z którym niedochowanie zakreślonych przez ustawę terminów skutkuje zgodą towarzystwa funduszy inwestycyjnych lub odpowiednio funduszu inwestycyjnego na rozpatrzenie reklamacji w sposób uwzględniający żądanie klienta. Należy wskazać, iż rozwiązanie to wpłynie na prowadzenie działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz fundusze inwestycyjne. Podkreślenia wymaga, iż użyte w art. 8 ustawy sformułowanie dotyczące „rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta” sformułowane jest w sposób ogólny i nie zawiera wytycznych co do sposobu jego interpretowania. Dodatkowo należy zauważyć, iż zastosowanie tego przepisu może być trudne w sytuacji gdy klient nie sformułuje swoich oczekiwań w sposób precyzyjny co do sposobu załatwienia sprawy, albo określi swoje żądanie nieprecyzyjnie lub alternatywnie. Jednocześnie z przepisów nie wynika jednoznacznie, czy w ewentualnym procesie towarzystwo, które nie udzieliło odpowiedzi w terminie 30 lub 60 dni, będzie mogło skutecznie podważać zasadność roszczenia klienta.

Podkreślenia wymaga, iż zgodnie z nowymi przepisami towarzystwo funduszy inwestycyjnych (fundusz inwestycyjny) powinno poinformować klienta o swojej decyzji w zakresie złożonej reklamacji, w przeciwnym razie może narazić się na konsekwencje tzw. „milczącego uznania reklamacji”. Mianowicie istnieje ryzyko, iż nie udzielenie odpowiedzi klientowi będzie traktowane przez sąd jako uznanie przez towarzystwo funduszy inwestycyjnych (fundusz inwestycyjny) roszczenia klienta co do naruszenia wskazanego przez klienta w reklamacji i co do formy jego zrekompensowania. Taka interpretacja art. 8 ustawy może skutkować powstaniem ryzyka systemowego dla towarzystw funduszy inwestycyjnych. Omyłkowe nierozpatrzenie reklamacji w ustawowym terminie, może prowadzić do sytuacji w których oczywiście niezasadne roszczenia, będą mogły być dochodzone na drodze sądowej, co z kolei może skutkować znaczącym obciążeniem finansowym dla funduszy inwestycyjnych, z uwagi na fakt, iż realizacja określonego żądania może obciążać aktywa zgromadzone w funduszu inwestycyjnym, a w konsekwencji uczestników funduszy.

Mając powyższe na uwadze, w związku z istniejącymi ryzykami dla towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy inwestycyjnych oraz uczestników funduszy inwestycyjnych związanymi z nierozpatrzeniem reklamacji w terminie niezbędne jest dostosowanie działalności towarzystwa, w tym prowadzonej przy udziale podmiotów trzecich, celem zapewnienia, iż proces rozpatrywania reklamacji składanych przez uczestników funduszy inwestycyjnych będzie dostosowany do terminów określonych w ustawie o rozpatrywaniu

reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Proces rozpatrywania reklamacji powinien być odpowiednio sformalizowany i określony w procedurach dotyczących rozpatrywania skarg i reklamacji obowiązujących w towarzystwach funduszy inwestycyjnych, a także uwzględniać konieczność zapewnienia odpowiednich zasobów, celem zapewnienia efektywności tego procesu. W szczególności proces ten powinien zapewniać, iż składane przez klientów reklamacje będą rozpatrywane w sposób określony w ustawie, z zachowaniem odpowiednich terminów, aby nie narażać towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez towarzystwo na ryzyko strat finansowych i ryzyko reputacyjne, wynikające z braku odniesienia się w terminie lub niewłaściwego rozpatrzenia reklamacji składanych przez uczestników funduszy. Omawiana kwestia powinna być także uwzględniona w regulacjach wewnętrznych z obszaru ryzyka, w tym szczególności ryzyka operacyjnego towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

Jednocześnie przypomnienia wymaga, iż wytyczne dotyczące organizacji procesu rozpatrywania skarg, analizy sygnałów skargowych oraz identyfikacji potencjalnych ryzyk prawnych i reputacyjnych dla towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz funduszy inwestycyjnych określone zostały w *Zasadach dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe* przyjętych uchwałą KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 r (Dz. Urz. KNF z dnia 18 czerwca 2015 poz. 32), która wchodzi w życie z dniem 19 grudnia br. Zwrócić należy uwagę, iż *Zasady* zawierają również wytyczne odnośnie samego trybu rozpatrywania skarg i obowiązków informacyjnych instytucji finansowych wobec klientów, przy czym definicja klienta zawarta w *Zasadach* obejmuje swym zakresem znacznie szerszy katalog podmiotów niż osoby fizyczne, o których mówi Ustawa. Organ nadzoru oczekuje zatem, że *Zasady* te będą stosowane w takim zakresie, w jakim nie zostało to uregulowane w Ustawie.

PRZEWODNICZĄCY  
KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO  
  
Andrzej Jakubiak