

Kontrola NIK
w zakresie funkcjonowania systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych
w latach 2011 - 2013

W okresie od 2 września do 15 listopada 2013 r. Najwyższa Izba Kontroli przeprowadziła w UKNF kontrolę w zakresie funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych. Przewodniczący KNF otrzymał w grudniu 2013 roku wystąpienie pokontrolne. Zawiera ono m.in. następujące stwierdzenie:

„Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) i jej Urzędu w zakresie ochrony praw klientów instytucji finansowych w okresie od początku 2011 r. do końca półrocza 2013 r. Komisja nie zapewnia jednak pełnej ochrony nieprofesjonalnych uczestników rynku, gdyż nie jest upoważniona przepisami prawa do ingerowania w relacje między podmiotami nadzorowanymi a ich klientami, w szczególności gdy spór ma charakter cywilnoprawny.”

Pozytywnie oceniony został każdy z kontrolowanych obszarów działalności UKNF. W obszarze dotyczącym postępowania ze skargami składanymi przez nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego UKNF rzetelnie analizował skargi, identyfikował zagrożenia z nich wynikające oraz podejmował działania nadzorcze w celu eliminacji stwierdzonych nieprawidłowości.

W zakresie dokonywania kontroli zgodności z prawem wzorców umów oraz monitoringu reklam UKNF podejmował stosowne działania, ukierunkowane na wyeliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości we wzorcach umownych i należycie monitorował przekazy reklamowe dotyczące podmiotów rynku finansowego.

W obszarze współpracy z instytucjami odpowiedzialnymi za ochronę interesów klientów rynku finansowego UKNF wypełniał postanowienia Porozumień o Współpracy zawartych przez KNF z prezesem UOKiK oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych, a także zgłaszał do instytucji posiadających inicjatywę legislacyjną prokonsumenckie postulaty dotyczące wprowadzania regulacji oraz zmian w istniejących przepisach prawa. Zgłaszane propozycje przeważnie nie były uwzględniane.

UKNF w sposób odpowiedni do skali identyfikowanych problemów oraz zgłaszanych przez otoczenie potrzeb realizował działalność edukacyjno-informacyjną mającą na celu upowszechnianie wiedzy z zakresu zasad funkcjonowania rynku finansowego.

Pozytywnie oceniona została także działalność UKNF w zakresie funkcjonowania Sądu Polubownego przez KNF. W okresie objętym kontrolą UKNF prowadził działania zmierzające do popularyzacji rozwiązywania sporów konsumenckich przez Sąd Polubowny przy KNF. Najwyższa Izba Kontroli wniosła o kontynuowanie działań w celu popularyzacji instytucji Sądu Polubownego przez KNF, w tym ścieżki mediacyjnej.