

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Ochrona klienta indywidualnego na rynku finansowym

Magdalena Bywalec

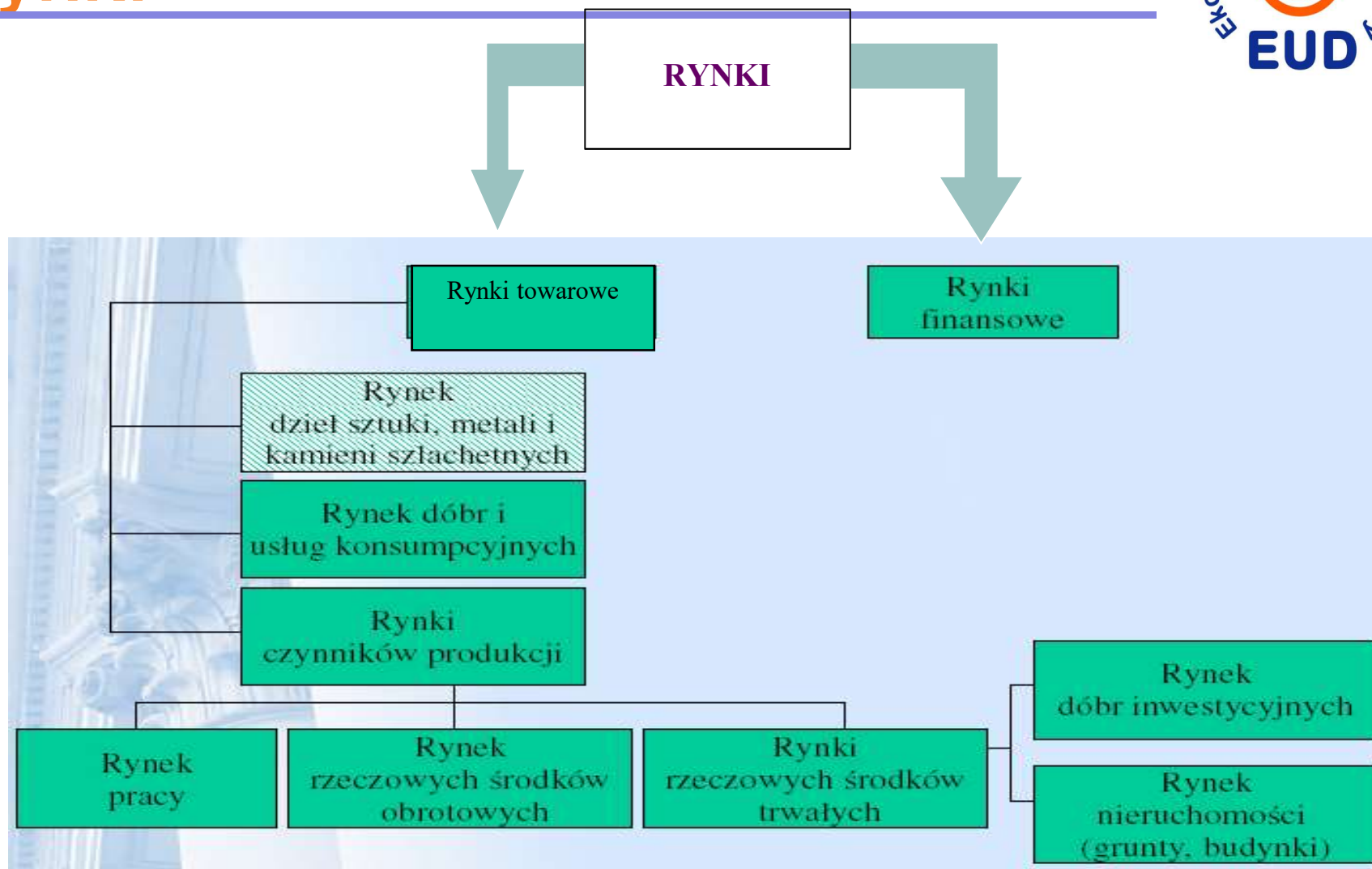
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Data: 7.11.2022 r.

Organizatorzy



Rynki



Rynek finansowy



Rynek finansowy to miejsce, na którym zawierane są transakcje finansowe polegające na zamianie pieniądza na instrument finansowy lub instrumentu finansowego na pieniądz.

Rynek finansowy to zespół:

- instytucji prowadzących obrót terminowym kapitałem pożyczkowym,
- zasad regulujących funkcjonowanie tych instytucji oraz obrót kapitałem na tym rynku,
- instrumentów finansowych, których obrót odbywa się na tym rynku.



Rynek finansowy - cechy



Na rynku finansowym występują:

- **przedmioty transakcji** - określone dla danego rynku instrumenty finansowe, różniące się pod względem właściwości,
- **cena** - uzależniona od rodzaju instrumentu finansowego i wyznaczana przez grę popytu i podaży,
- **podaż** - stronę podażową tworzą podmioty oferujące instrumenty finansowe w zamian za pieniądź,
- **popyt** - stronę popytową tworzą podmioty nabywające instrumenty finansowe i wyzbywające się płynności w formie pieniądzy.

Rodzaje rynków na rynku finansowym



Kto chroni prawa klienta indywidualnego na rynku finansowym ?



1. Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)
2. Sąd polubowny przy KNF
3. Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG)
4. Rzecznik finansowy (RF)
5. Urząd Ochrony konkurencji i konsumentów (UOKiK)
6. Organizacje konsumenckie

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)



Modele nadzoru nad rynkiem finansowym

1. Wyspecjalizowane odrębne instytucje nadzorujące poszczególne segmenty rynku finansowego (do 2006)
2. Model pośredni- wspólny nadzór obejmuje wyłącznie niektóre segmenty rynku finansowego- najczęściej banki i rynek papierów wartościowych (2006 - 2008)
3. Jeden organ nadzoru dla całego rynku finansowego obejmujący także nadzór nad bankami (od 2008)

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)



W ramach realizacji tego celu KNF sprawuje nadzór nad:

- rynkiem kapitałowym,
- rynkiem ubezpieczeniowym,
- rynkiem emerytalnym,
- rynkiem bankowym,
- nadzór uzupełniający nad konglomeratami finansowymi, w których skład wchodzi nadzorowane podmioty,
- instytucjami płatniczymi i biurami usług płatniczych,
- instytucjami pieniądza elektronicznego,
- sektorem kas spółdzielczych.



Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)



KNF pełni funkcje:

- 1. licencyjną** tzn. wydaje zezwolenia na prowadzenie działalności;
- 2. regulacyjną** - jeśli jakaś praktyka budzi kontrowersje to KNF może wydać zalecenia, indywidualne dla danego podmiotu lub rekomendacje czy wytyczne, których celem jest oddziaływanie na cały sektor rynku finansowego;
- 3. kontrolną;**
- 4. dyscyplinującą** - w przypadku naruszenia obowiązujących przepisów prawa może nakładać kary finansowe i cofnąć zezwolenie na prowadzenie działalności przez instytucję finansową.

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)



Do zadań Komisji należy:

- podejmowanie działań służących prawidłowemu funkcjonowaniu rynku finansowego, jego rozwoju i konkurencyjności;
- podejmowanie działań edukacyjno-informacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego;
- udział w przygotowywaniu projektów aktów prawnych w zakresie nadzoru nad rynkiem finansowym;
- stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między uczestnikami rynku finansowego.

Czy to sprawa KNF?



- Bank notorycznie odmawia klientom przeformułowania kilku kredytów na jeden konsolidacyjny - chcesz o tym poinformować urząd nadzorujący działania banku.
- Potrzebne są dalsze rekomendacje, które uregulują kwestie dotyczące liczenia zdolności kredytowej przez bankowców oraz uniemożliwienia dostępu do kolejnych kredytów najbardziej zadłużonym klientom banków.
- Chcesz zgłosić zastrzeżenia do jakości obsługi twojego rachunku oraz udzielanych kredytów hipotecznych w celu wypracowania dalszych rekomendacji dla banku.

KNF - przykład działań



Nażożenie kar pieniężnych na Jacka Osowskiego - byłego członka rady nadzorczej **GetBack SA** (obecnie CAPITEA SA) KNF 14 października 2022 r. wydała decyzję nakładającą na Jacka Osowskiego - byłego członka rady nadzorczej GetBack SA z siedzibą we Wrocławiu (obecnie CAPITEA SA z siedzibą w Warszawie) kary pieniężne w wysokości:...

Za naruszenia art. 17 ust. 1 w zw. z art. 7 Rozporządzenia MAR na Spółkę zostały nałożone kary pieniężne decyzją z 9 grudnia 2021 r. otwiera się w nowej karcie, która jest ostateczna.

Ogłoszenie wysokości stóp zwrotu poszczególnych otwartych funduszy emerytalnych oraz wysokość średniej ważonej stopy zwrotu wszystkich otwartych funduszy emerytalnych za okres od 30 września 2019 r. do 30 września 2022 r.

Sąd polubowny KNF



Sąd Polubowny przy KNF jest stałym i niezależnym sądem polubownym, który powołany został w celu rozpatrywania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

Oferuje dwie ścieżki:

1. mediacje,
2. arbitraż.



Bankowy Fundusz Gwarancyjny



Bankowy Fundusz Gwarancyjny powstał na mocy przepisów ustawy z grudnia 1994 roku.

Zapewnia on funkcjonowanie obowiązkowego systemu gwarantowania środków powierzonych bankom przez deponentów zarówno w formie środków zgromadzonych na rachunkach, jak również należności wynikających z innych czynności bankowych z wyłączeniem papierów wartościowych, które zostały określone w przedmiotowej ustawie.



System gwarancji depozytów- zadania BFG



Do zadań Funduszu należy:

- 1) wykonywanie obowiązków wynikających z gwarantowania depozytów, w szczególności dokonywanie wypłaty środków gwarantowanych deponentom;
- 2) kontrola danych zawartych w systemach wyliczania podmiotów objętych systemem gwarantowania;
- 3) restrukturyzacja podmiotów, o których mowa w art. 64 pkt 2, przez umorzenie lub konwersję instrumentów kapitałowych;
- 4) prowadzenie przymusowej restrukturyzacji;
- 5) przygotowywanie, aktualizacja i ocena wykonalności planów przymusowej restrukturyzacji i grupowych planów przymusowej restrukturyzacji;

BFG- poziom ochrony



Ochroną gwarancyjną nie są objęte środki pieniężne i należności:

- 1) Skarbu Państwa;
- 2) Narodowego Banku Polskiego;
- 3) banków, banków zagranicznych oraz instytucji kredytowych;
- 4) kas i Kasy Krajowej;
- 5) Funduszu;
- 6) instytucji finansowych;
- 7) firm inwestycyjnych i uznanych firm inwestycyjnych z państwa trzeciego;
- 8) osób i podmiotów, które nie zostały zidentyfikowane przez podmiot objęty systemem gwarantowania depozytów;
- 9) krajowych i zagranicznych zakładów ubezpieczeń oraz krajowych i zagranicznych zakładów reasekuracji;

BFG- poziom ochrony cd.



Ochroną gwarancyjną nie są objęte środki pieniężne i należności:

- 10) funduszy inwestycyjnych, towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy zagranicznych, spółek zarządzających i oddziałów towarzystw inwestycyjnych;
- 11) otwartych funduszy emerytalnych, pracowniczych funduszy emerytalnych, powszechnych towarzystw emerytalnych i pracowniczych towarzystw emerytalnych;
- 12) jednostek samorządu terytorialnego;
- 13) organów władz publicznych państwa członkowskiego innego niż Rzeczpospolita Polska oraz państwa trzeciego, w szczególności rządów centralnych, regionalnych oraz jednostek samorządu terytorialnego tych państw.

BFG- poziom ochrony



W przypadku banku lub oddziału banku zagranicznego objętych obowiązkowym systemem gwarantowania depozytów uprawnione do świadczenia pieniężnego, są:

- 1) osoby fizyczne;
- 2) osoby prawne;
- 3) jednostki organizacyjne nie będące osobami prawnymi, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną;
- 4) szkolne kasy oszczędnościowe;
- 5) pracownicze kasy zapomogowo-pożyczkowe

BFG- poziom ochrony



W przypadku kasy objętej obowiązkowym systemem gwarantowania depozytów uprawnione do świadczenia pieniężnego, są:

- 1) osoby fizyczne;
- 2) organizacje pozarządowe w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2016 r. poz. 239 i 395);
- 3) jednostki organizacyjne kościoła lub związku wyznaniowego, będące osobami prawnymi;
- 4) spółdzielnie;
- 5) związki zawodowe;
- 6) wspólnoty mieszkaniowe

BFG - zasady obliczania kwoty gwarancji



Kwota gwarantowana obliczana jest od sumy środków ulokowanych na wszystkich rachunkach (np. lokatach terminowych, bieżących, oszczędnościowo-rozliczeniowych) jednej osoby w danym banku.

Niezależnie od waluty w jakiej nominowany jest depozyt, wypłata środków gwarantowanych następuje w złotych po przeliczeniu wartości wkładu walutowego wg kursu NBP z dnia upadłości.

BFG - upadłość banku



Po ogłoszeniu upadłości środki gwarantowane wypłacane są przez zarządcę lub syndyka masy upadłości w miejscach i terminach podanych do wiadomości publicznej.

Następnie, przez 5 lat od dnia ogłoszenia upadłości banku, należne środki są wypłacane w siedzibie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.



BFG - przykład



Przykład 1. Wójt Gminy Narew zarządził w czerwcu, że środki pozostałe na koniec września z inwestycji wodno-kanalizacyjnych zostaną złożone na 1 miesięcznej lokacie w Banku Włociańskim S.A., w którym gmina ma swój rachunek bankowy. Niestety w listopadzie tego samego roku ogłoszono upadłość banku. Czy Gmina otrzyma swoje środki z lokaty z BFG?

Przykład 2. W tym samym banku swoje pieniądze miała zdeponowane Pani Krystyna Kowalska. Pani Krystyna miała w banku konto wspólne ze swoim partnerem życiowym Panem Krystianem Pokutą. Na wspomnianym rachunku w dniu ogłoszenia upadłości Banku znajdowało się 780 tys PLN. Czy Para otrzyma te pieniądze w ramach postępowania BFG?

Bankowy Fundusz Gwarancyjny



Na koniec 2021 r. ochrona gwarancyjna obejmowała depozyty zgromadzone we wszystkich bankach krajowych, z wyłączeniem Banku Gospodarstwa Krajowego i banków hipotecznych, oraz we wszystkich kasach oszczędnościowo-kredytowych, tj.:

25 bankach komercyjnych,

510 bankach spółdzielczych,

1 oddziale banku zagranicznego oraz

21 spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.



Bankowy Fundusz Gwarancyjny



SPEŁNIENIE WARUNKU GWARANCJI W LATACH 1995–2021

Rok	Banki komercyjne	Banki spółdzielcze	Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe
1995*	2	48	
1996	1	30	
1997	-	6	
1998	-	4	
1999	1	-	
2000	1	-	
2001	-	1	
2002–2013	-	-	-
2014	-	-	2
2015	-	1	-
2016	-	1	5
2017	-	-	4
2018	-	-	-
2019	-	1	-
2020	-	2	-
2021	-	-	-
RAZEM	5	94	11

Gwarancje dla kas weszły w życie z dniem 29 listopada 2013 r.

Bankowy Fundusz Gwarancyjny

REALIZACJA WYPŁAT ŚRODKÓW GWARANTOWANYCH W LATACH 2014–2021

Realizacja wypłat środków gwarantowanych w latach 2014–2021*/**

Lp.	Nazwa podmiotu	Data spełnienia warunku gwarancji	Liczba deponentów	Zobowiązania wobec deponentów (mln zł)	Łączne wypłaty do końca 2021 r. (mln zł)	Kwota zobowiązań na koniec 2021 r. po przedawnieniu (mln zł)	Stopień realizacji wypłat na koniec 2021 r. (%)
1.	BS w Grębowie	15.07.2019 r.	2 365	23,0	22,7	0,2	99,0%
2.	SKOK „Wybrzeże”	15.09.2017 r.	7 696	120,8	119,9	0,9	99,2%
3.	SKOK „Nike”	02.06.2017 r.	10 443	114,4	112,3	2,1	98,2%
4.	Twoja SKOK	12.05.2017 r.	14 019	165,8	163,6	2,2	98,7%
5.	Wielkopolska SKOK	03.02.2017 r.	39 574	284,2	280,3	3,9	98,6%
6.	BS w Nadarzynie	24.10.2016 r.	5 860	145,9	145,0	0,8***	99,4%
7.	SKOK „Skarbiec”	22.07.2016 r.	8 348	88,0	87,7	0,3***	99,6%
8.	SKOK „Arka”	11.05.2016 r.	13 947	93,1	92,2	0,9***	99,0%
9.	SKOK „Jowisz”	25.04.2016 r.	7 380	81,9	80,7	1,2***	98,5%
10.	SKOK „Polska”	25.02.2016 r.	8 343	170,2	169,1	1,2***	99,3%
11.	SKOK Kujawiak	08.01.2016 r.	17 200	183,9	183,1	0,8***	99,6%
12.	SBRiR w Wołominie	23.11.2015 r.	33 144	2 036,9	2 032,0	0,2***	99,8%
13.	SKOK w Wołominie	12.12.2014 r.	45 447	2 246,5	2 242,1	0,03***	99,8%
14.	SKOK Wspólnota	18.07.2014 r.	74 042	817,5	812,2	0,03***	99,4%

Rzecznik Finansowy (RF)

Rzecznik Finansowy pomaga indywidualnym klientom w sporach z podmiotami rynku finansowego np. bankami, firmami ubezpieczeniowymi czy pożyczkowymi. Spory te dotyczą oferowanych przez te instytucje usług i ich realizacji. Każdy w takiej sytuacji ma prawo do złożenia reklamacji do instytucji finansowej.

Do Rzecznika Finansowego można zwrócić się w sytuacji, gdy:

- podmiot rynku finansowego nie udzielił w obowiązującym go terminie odpowiedzi na reklamację,
- podmiot nie wykonał czynności wynikających z reklamacji uwzględnionej zgodnie z wolą klienta,
- podmiot nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji (np. nie zamieścił w umowie informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji czy nie przekazał wymaganych informacji w odpowiedzi na reklamację).

Rzecznik Finansowy



Aby uzyskać pomoc RF wystarczy złożyć pisemny wniosek na adres Biura RF lub e-mail.

Można wnioskować o:

- postępowanie interwencyjne - RF zbiera argumenty prawne na korzyść klienta i wnioskuje do instytucji o zmianę stanowiska;
- postępowanie polubowne - celem RF jest ugoda pomiędzy klientem i instytucją.

Rzecznik Finansowy - zadania



Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego:

- 1. rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach,** wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2. rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności** wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie,
- 3. opiniowanie projektów aktów prawnych** dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;

Rzecznik Finansowy - zadania



Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego:

4. występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
5. informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
6. inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

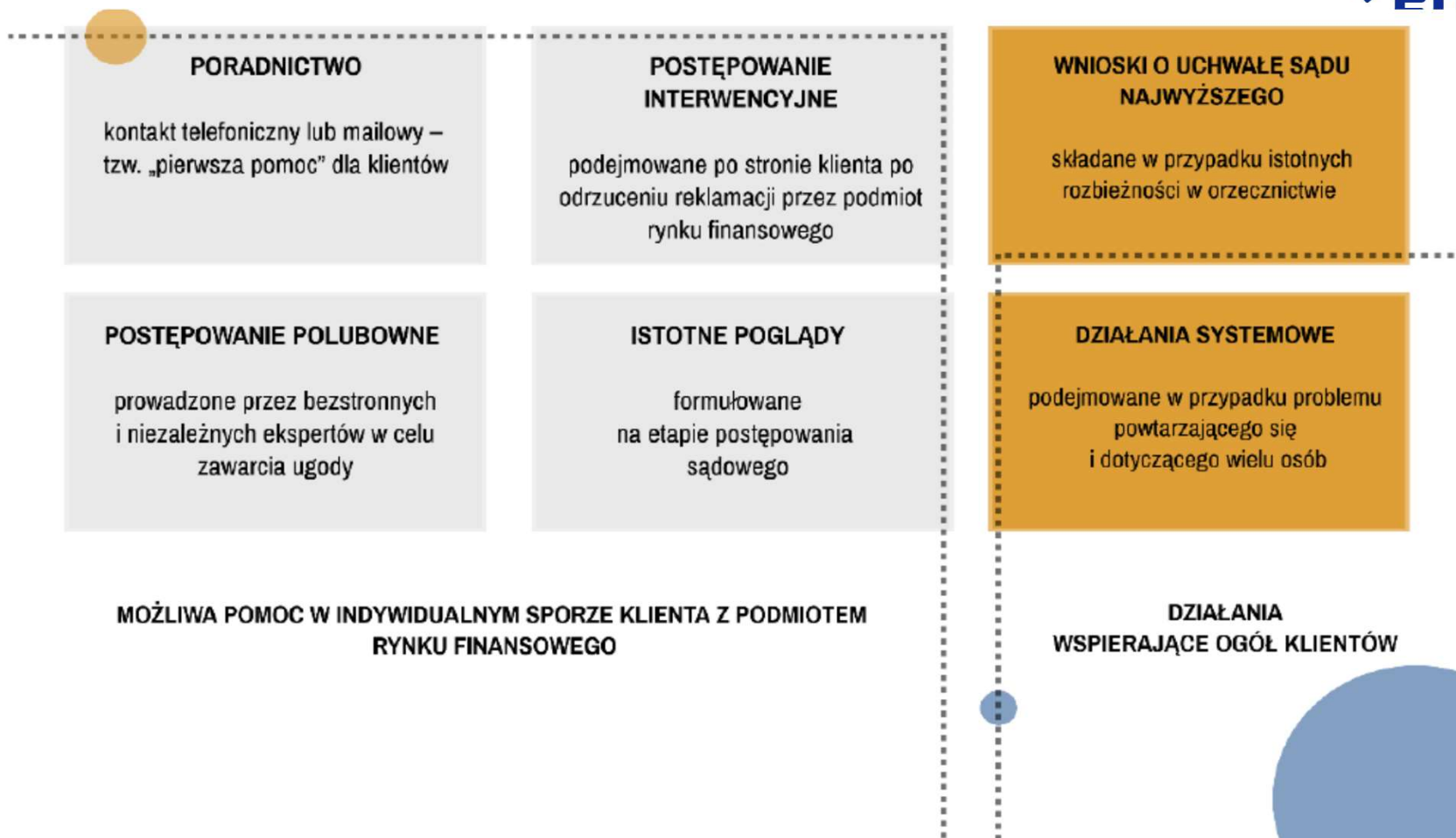
Rzecznik Finansowy



RF może też występować do Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie.

Podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty.

Rzecznik Finansowy - jak pomaga?



Rzecznik Finansowy - przykład



Pan Janusz Nowak zawarł roczne ubezpieczenie OC rolników w zakładzie ubezpieczeń TU Semen S.A. Po zawarciu umowy przeanalizował ogólne warunki tego ubezpieczenia. Niezadowolony z jednego z wyłączeń odpowiedzialności złożył do Rzecznika Finansowego skargę na zakład ubezpieczeń. W piśmie, jakie Pan Janusz otrzymał z Biura Rzecznika Finansowego, zawarto stwierdzenie, że Pan Nowak nie wykorzystał ustawowego trybu przewidzianego dla tego typu spraw.

Urząd Ochrony konkurencji i konsumentów (UOKiK)



Do kompetencji Urzędu w zakresie ochrony konsumentów należą m.in.:

1. prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
2. prowadzenie postępowań w sprawach o uznanie postanowień wzoru umowy za niedozwolone,
3. podawanie do publicznej wiadomości ostrzeżeń konsumenckich w sytuacji, gdy istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.²

Urząd Ochrony konkurencji i konsumentów (UOKiK)



Do kompetencji Urzędu w zakresie ochrony konsumentów należą m.in.:

4. wyrażanie istotnego poglądu w sprawie dotyczącej ochrony konsumentów, jeśli przemawia za tym interes publiczny;
5. korzystanie z instytucji tajemniczego klienta, która pozwala na uzyskanie dowodów w prowadzonym postępowaniu;
6. opiniowanie ustaw i innych aktów prawnych oraz inicjowanie zmian legislacyjnych zmierzających do zapewnienia słabszym uczestnikom rynku możliwie pełnej ochrony.

UOKiK- zbiorowy interes klientów



Z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy bezprawna praktyka przedsiębiorcy dotyka pewnej grupy (np. klientów danego przedsiębiorcy) lub nieograniczonej liczby konsumentów, zagrażając interesom każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy - to znaczy potencjalnie każdy może zostać przez nią poszkodowany.

Katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów:

- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- nieuczciwe praktyki rynkowe;
- proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji .

UOKiK - nieuczciwe praktyki rynkowe



Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

UOKiK - nieuczciwe praktyki rynkowe



Jako szczególne rodzaje nieuczciwych praktyk rynkowych wymienia się:

1. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd,
2. agresywną praktykę rynkową,
3. stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk,
4. prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

UOKiK - klauzule niedozwolone



Klauzule umowne niekorzystne dla konsumenta.

Postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie i kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy.

Przykładem są klauzule wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania

UOKiK - klauzule niedozwolone, uprawnienia konsumenta



1. Przed podpisaniem umowy - nie podpisywać umowy.
2. Po podpisaniu umowy - zapisy stwierdzone jako abuzywne nie wiążą konsumenta z mocy prawa. Jeżeli przedsiębiorca się nie przychyliła do tego stanowiska - należy zwrócić się do sądu. (Jest to tzw. kontrola incydentalna postanowień wzorców umowy.)
3. Konsument może powiadomić Prezesa UOKiK o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę niedozwolonego postanowienia wzorca umowy i zostać dopuszczony w charakterze zainteresowanego do udziału w postępowaniu prowadzonym przez Urząd w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

UOKiK - klauzule niedozwolone, efekty postępowania



Decyzja administracyjna Prezesa UOKiK w której rozstrzyga, czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz czy zakazuje jej dalszego wykorzystywania.

W swoich rozstrzygnięciach Prezes UOKiK może również określić środki usunięcia trwających skutków bezprawnej praktyki przedsiębiorcy i nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną

Rzecznicy konsumenta



Rzecznicy świadczą bezpłatną pomoc prawnika, konsultację w czasie dyżurów telefonicznych ekspertów - także w zakresie usług finansowych świadczonych przez banki, ubezpieczycieli i inne instytucje finansowe (ale tylko w prostych sprawach).

Rzecznik konsumentów - w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów - jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania.

Rzecznicy konsumenta



Do ich kompetencji należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. udzielanie przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa stosownych pouczeń i wyjaśnień;

Rzecznicy konsumenta



Do ich kompetencji należy:

4. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów z wezwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub wnioskami o ugodowe załatwienie spraw spornych;
5. współdziałanie z właściwymi delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
6. wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Dziękuję za uwagę 😊

