

EKSPERT RADZI

Ochrona rzecznika finansowego również dla jednoosobowych przedsiębiorców

W życie weszły nowe przepisy dotyczące rozpatrywania reklamacji przez banki. Powołano również instytucję rzecznika finansowego. Czy jako przedsiębiorca mogę skorzystać z jego pomocy?

Piotr Pieńkosz

piotr.pienkosz@infor.pl

Tak, ale tylko jako osoba fizyczna prowadząca jednoosobowy biznes. Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym, która weszła w życie 11 października 2015 r., odnosi się do rozwiązywania sporów pomiędzy instytucjami, takimi jak banki, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe czy też ubezpieczalnie, a ich klientami. W art. 2 jako klienta zdefiniowano osobę fizyczną. Nie posłużono się zwrotem „konsument”, który jest węższy niż „osoba fizyczna”. O ile bowiem konsumentem jest jedynie osoba nieprowadząca działalności gospodarczej, która umowy na rynku finansowym zawiera w celu realizowania swoich prywatnych potrzeb, o tyle pod pojęciem osoby fi-

zycznej kryje się konsument, ale i osoba prowadząca jednoosobowy biznes, która korzysta z usług banków czy też SKOK-ów zarówno jako osoba prywatna, jak i przedsiębiorca. Takie rozumienie przepisów potwierdzają eksperci. – Ustawa reguluje kompleksowo tryb składania reklamacji określonym ustawowo podmiotom rynku finansowego przez osoby fizyczne, także w związku z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą – wyjaśnia Agnieszka Skrok, adwokat z kancelarii FKA Furtek Komosa Aleksandrowicz. Osoba prowadząca jednoosobowy biznes zarejestrowany w CEIDG może więc korzystać z dobrodziejstw nowych przepisów. Rzecznik będzie prowadził postępowania polegające na rozwiązywaniu sporów pomiędzy instytucjami finansowymi a ich klientami. To nowa droga służąca polubow-

nemu załatwianiu tego typu spraw. Klient może złożyć wniosek o postępowanie po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej i uregulowaniu opłaty 50 zł. Po przeanalizowaniu dokumentów rzecznik proponuje stronom rozwiązanie. Jeśli zainteresowani nie zaakceptują propozycji, rzecznik sporządzi protokół i opinię. – Protokół będzie miał charakter dokumentu urzędowego w rozumieniu kodeksu postępowania cywilnego. W odróżnieniu od protokołu opinia nie będzie miała takiej mocy. Będzie jednak zawierała ocenę prawną i sądy rozpatrujące ewentualne spory będą miały do niej dostęp. Protokół będzie zaliczany w poczet materiału dowodowego, a opinia zostanie do niego dołączona. Choć te dokumenty nie będą podstawą orzekania, mogą mieć wpływ na praktykę sądów – tłumaczy mec. Agnieszka Skrok.



Podstawa prawna

Art. 1, art. 2 pkt 1, art. 35–41 ustawy z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348).