



Prezes Rady Ministrów

Donald Tusk

Warszawa, dnia /elektroniczny znacznik czasu/

RM-0610-117-25

UDER64

deregulacja

Pan Szymon HOŁOWNIA
Marszałek Sejmu

Szanowny Panie Marszałku,

na podstawie art. 118 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej przedstawiam Sejmowi
projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku
finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Projekt ma charakter deregulacyjny.

Do prezentowania stanowiska Rządu w tej sprawie w toku prac parlamentarnych został
upoważniony Minister Finansów.

Z poważaniem

Donald Tusk

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Do wiadomości:
wnioskodawca

U S T A W A

z dnia

o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Art. 1. W ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 3 w ust. 2 pkt 3 otrzymuje brzmienie:
„3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez podmiot rynku finansowego.”;
- 2) w art. 5 ust. 2 otrzymuje brzmienie:
„2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego dostarcza w postaci elektronicznej:
 - 1) w przypadku gdy reklamację złożono w tej postaci, chyba że klient wniosł o dostarczenie odpowiedzi na piśmie;
 - 2) na wniosek klienta – w przypadku gdy reklamację złożono na piśmie lub ustnie.”.

Art. 2. Do reklamacji złożonych i nierozpatrzonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

Art. 3. Ustawa wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia.

UZASADNIENIE

I. Aktualny stan prawny oraz cel uchwalenia projektowanej regulacji

W świetle ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146), dalej: „ustawa”, odpowiedzi na reklamacje są zasadniczo dostarczane w formie pisemnej. W praktyce powoduje to trudności dla klientów, którzy często preferują komunikację elektroniczną, podczas gdy podmioty rynku finansowego zastrzegają sobie prawo do przysyłania odpowiedzi wyłącznie w formie papierowej, co wymaga osobistego odbioru korespondencji. Proponowana nowelizacja ma na celu wprowadzenie obowiązku przyjmowania reklamacji drogą elektroniczną przez wszystkie podmioty rynku finansowego, co zwiększy dostępność tej formy dla klientów oraz usprawni przebieg komunikacji i rozpatrywania reklamacji. Ponadto zgodnie z projektowaną ustawą, jeśli reklamacja zostanie złożona elektronicznie, odpowiedź w tej formie będzie podstawową formą kontaktu – bez potrzeby dodatkowego wniosku klienta. Jednocześnie klient zachowuje prawo do otrzymania odpowiedzi na piśmie, o ile wniósł o jej dostarczenie w tej formie.

Nowa regulacja uwzględnia oczekiwania klientów dotyczące szybszej i wygodniejszej obsługi, eliminując konieczność odbierania korespondencji w tradycyjnej formie papierowej, co jednocześnie przyczyni się do redukcji kosztów ponoszonych przez podmioty rynku finansowego.

II. Proponowane rozwiązania

W **art. 1 w pkt 1** projektowanej ustawy jest zmieniany art. 3 ust. 2 pkt 3 ustawy przez wprowadzenie modyfikacji polegającej na zmianie brzmienia powyższego przepisu, który dotychczas pozostawiał podmiotom rynku finansowego dowolność we wskazywaniu środków komunikacji elektronicznej jako formy składania reklamacji. W efekcie zaproponowanych zmian podmioty rynku finansowego zostają zobowiązane do umożliwienia składania reklamacji w formie elektronicznej, co zapewni klientom gwarancję możliwości złożenia reklamacji online. Należy podkreślić, że umożliwienie klientom składania reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej jest konieczne, natomiast z uwagi na wielość i różnorodność kanałów komunikacji elektronicznej, podmioty rynku finansowego powinny mieć możliwość wskazania konkretnego środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem którego klienci będą mogli składać reklamacje. Składanie reklamacji z wykorzystaniem innych, niezatwierdzonych kanałów komunikacji elektronicznej (np. za

pośrednictwem czatu na stronie internetowej) może skutkować brakiem możliwości ich prawidłowego zarejestrowania, archiwizacji, rozpatrzenia i przekazania odpowiedzi w ustawowym terminie. Z uwagi na powyższe nowe brzmienie przepisu przewiduje, że taki kanał komunikacji elektronicznej musi być skonkretyzowany przez podmiot rynku finansowego i dostosowany do wymogów procesu rozpatrywania reklamacji.

Z kolei **art. 1 pkt 2** projektowanej ustawy wprowadza zmianę w art. 5 ust. 2 ustawy, zgodnie z którą w przypadku złożenia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, odpowiedź będzie dostarczana również w tej samej formie, przy czym forma ta będzie traktowana jako domyślna i nie będzie wymagała odrębnego wniosku klienta. Rozwiązanie to upraszcza procedurę, przyspiesza kontakt z klientem i eliminuje konieczność składania dodatkowego wniosku o odpowiedź elektroniczną. Jednocześnie zapewnia ochronę praw klienta, który wciąż może zażądać odpowiedzi na piśmie. Ponadto w projektowanym art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy przewidziano możliwość domagania się przez klienta składającego reklamację na piśmie lub ustnie otrzymania odpowiedzi na nią z wykorzystaniem poczty elektronicznej. Rozwiązanie to wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów i postępującej cyfryzacji, umożliwiając szybsze i wygodniejsze otrzymanie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, nawet wtedy gdy została ona złożona na piśmie lub ustnie, pod warunkiem że klient wyrazi o to zawnióskuje. W takim przypadku podmiot rynku finansowego będzie zobowiązany do dostarczenia odpowiedzi drogą elektroniczną. Ww. zmiany wpisują się w kierunek cyfryzacji usług i ułatwią prowadzenie spraw reklamacyjnych w sposób nowoczesny i efektywny.

W **art. 2** projektowanej ustawy zawarto przepis przejściowy, którego celem jest zapewnienie przejrzystości i pewności prawnej w odniesieniu do postępowań reklamacyjnych wszczętych przed wejściem w życie projektowanej ustawy. Przepis ten wprowadza regułę intertemporalną, zgodnie z którą reklamacje złożone, lecz nierozpatrzone przed dniem wejścia w życie ustawy, będą rozpatrywane według przepisów dotychczasowych. Ma to na celu ochronę interesów klientów i zapewnienie spójności proceduralnej.

W **art. 3** projektowanej ustawy wskazuje się, że wejdzie ona w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia. Dłuższy okres *vacatio legis* jest uzasadniony wprowadzeniem nowych obowiązków po stronie podmiotów rynku finansowego, przewidzianych w projektowanej ustawie. Realizacja tych obowiązków może wymagać m.in. dostosowania systemów informatycznych. Ze względu na zakres i charakter zmian technicznych oraz konieczność zapewnienia zgodności z nowymi przepisami jest niezbędne zapewnienie instytucjom

finansowym odpowiedniego czasu na ich wdrożenie. Trzymiesięczny okres pozwoli na bezpieczne i prawidłowe przygotowanie zmian organizacyjnych i technologicznych, a tym samym na zapewnienie klientom należytej jakości obsługi zgodnej z nowym stanem prawnym.

Projekt ustawy jest zgodny z prawem Unii Europejskiej.

Projekt ustawy nie wymaga przedstawienia właściwym organom i instytucjom Unii Europejskiej, w tym Europejskiemu Bankowi Centralnemu, w celu uzyskania opinii, dokonania powiadomienia, konsultacji albo uzgodnienia.

Brak jest możliwości podjęcia alternatywnych środków osiągnięcia celu projektowanej regulacji w stosunku do działań legislacyjnych.

Projektowana regulacja nie zawiera przepisów technicznych w rozumieniu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz. U. poz. 2039, z późn. zm.) w związku z czym nie podlega notyfikacji zgodnie z trybem przewidzianym w tych przepisach.

Zawarte w projekcie regulacje nie wpłyną na działalność mikroprzedsiębiorców, małych i średnich przedsiębiorców, stosownie do art. 66 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236, z późn. zm.).

Stosownie do postanowień art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. z 2025 r. poz. 677) oraz § 52 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M. P. z 2024 r. poz. 806, z późn. zm.) projekt ustawy został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji w serwisie Rządowy Proces Legislacyjny.

Nazwa projektu Projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej Ministerstwo wiodące i ministerstwa współpracujące Ministerstwo Finansów – Ministerstwo wiodące Osoba odpowiedzialna za projekt w randze Ministra, Sekretarza Stanu lub Podsekretarza Stanu Jurand Drop – Podsekretarz Stanu Kontakt do opiekuna merytorycznego projektu Jarosław Niezgoda – Zastępca Dyrektora Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego w Ministerstwie Finansów, tel. 22 694-58-28, e-mail: sekretariat.fn@mf.gov.pl Aleksandra Mendel – Specjalista, Departament Rozwoju Rynku Finansowego, Wydział Sektora Bankowego, e-mail: aleksandra.mendel@mf.gov.pl	Data sporządzenia 27 czerwca 2025 r. Źródło: Inne Deregulacja Nr w Wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów: UDER64
--	---

OCENA SKUTKÓW REGULACJI

1. Jaki problem jest rozwiązywany?

W świetle ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109, z późn. zm.) instytucje objęte tą ustawą co do zasady udzielają odpowiedzi na reklamację na piśmie. W praktyce oznacza to utrudnienia dla klientów, którzy często oczekują możliwości elektronicznej komunikacji, a podmioty rynku finansowego zastrzegają sobie prawo do odpowiedzi jedynie w formie pisemnej, co wiąże się z koniecznością odbioru korespondencji osobiście. Proponowana zmiana ma na celu wprowadzenie obowiązku przyjmowania reklamacji drogą elektroniczną przez wszystkie podmioty rynku finansowego, co zwiększy dostępność tej procedury dla klientów oraz usprawni proces komunikacji i obsługi reklamacji. Jednocześnie jeśli reklamacja zostanie złożona elektronicznie, odpowiedź w tej formie będzie podstawową formą kontaktu – bez potrzeby dodatkowego wniosku klienta.

2. Rekomendowane rozwiązanie, w tym planowane narzędzia interwencji, i oczekiwany efekt

Celem projektowanych zmian jest ułatwienie i uproszczenie komunikacji między klientami a podmiotami rynku finansowego w zakresie odpowiedzi na reklamacje. Zgodnie z projektowaną ustawą podmioty rynku finansowego zostają zobowiązane do umożliwienia składania reklamacji w formie elektronicznej, co zapewni klientom gwarancję możliwości złożenia reklamacji w tej formie. Ponadto, jeżeli klient złoży reklamację za pomocą środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez podmiot rynku finansowego, podmiot rynku finansowego udzieli mu odpowiedzi również za pomocą tych środków – będzie to domyślna forma odpowiedzi, niewymagająca dodatkowego wniosku ze strony klienta. Jednocześnie klient zachowuje prawo do otrzymania odpowiedzi na piśmie, o ile wniósł o jej udzielenie w tej formie. Zmiana ta wpisuje się w oczekiwania klientów w zakresie sprawnej obsługi i ogranicza konieczność odbierania korespondencji w formie papierowej, co przyczynia się również do obniżenia kosztów działalności instytucji finansowych. Ponadto złożenie reklamacji na piśmie lub ustnie nie wyklucza możliwości udzielenia odpowiedzi na nią w formie elektronicznej.

3. Jak problem został rozwiązany w innych krajach, w szczególności krajach członkowskich OECD/UE?

Brak danych.

4. Podmioty, na które oddziałuje projekt

Grupa	Wielkość	Źródło danych	Oddziaływanie
Krajowe zakłady ubezpieczeń	58	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_ryнку_ubezpieczeniowego	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Zagraniczne zakłady ubezpieczeń	134	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_ryнку_ubezpieczeniowego	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Powszechnie towarzystwa	30	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_ryнку_emerytalne	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.

emerytalne, fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne		go/Instytucje_umieszczone_w_Ewidencji_PPK	
Krajowe instytucje płatnicze oraz krajowe instytucje pieniądza elektronicznego	47	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://e-rup.knf.gov.pl	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku	10	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://e-rup.knf.gov.pl	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Małe instytucje płatnicze	171	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://e-rup.knf.gov.pl/?type=PSD_EPI@MIP	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Banki	29 banków komercyjnych, 489 banków spółdzielczych, 33 oddziały instytucji kredytowych i banków zagranicznych.	Dane miesięczne sektora bankowego - marzec 2025 https://www.knf.gov.pl/?articleId=56224&p_id=18	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	19	Dane na dzień 5 czerwca 2025r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_sektora_kas_spoldzielczych	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Towarzystwa funduszy inwestycyjnych	64	Dane na dzień 5 czerwca 2025r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_ryнку_kapitałowe/Fundusze_Inwestycyjne/TFI_i_FI	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji
Zarządzający ASI	430	Dane na dzień 5 czerwca 2025r. https://zasi.knf.gov.pl/	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych	1		Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji
Firmy inwestycyjne	27	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_ryнку_kapitałowe/Firmy_inwestycyjne_i_Agenci_firm_inwestycyjnych/domy_maklerskie	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Pośrednik kredytu	40 368	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://rpkp.knf.gov.pl/index.html?type=RPK	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Instytucje pożyczkowe	98	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://rpkp.knf.gov.pl/index.html	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Pośrednik kredytu hipotecznego	796	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://rpkp.knf.gov.pl/index.html?type=RPH	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Biura usług płatniczych	878	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://e-rup.knf.gov.pl	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Broker ubezpieczeniowy, a także agent ubezpieczeniowy i agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające wykonujący czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w	889 639	Dane z 5 czerwca 2025 r. https://rpu.knf.gov.pl/search/agent https://rpu.knf.gov.pl/search/broker	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.

zakresie tego samego działu ubezpieczeń			
Dostawcy usług finansowania społecznościowego	4	Dane na 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/podmiot/dostawcy_uslug_finansowania_spolecznosciowego_rejestr	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Przedsiębiorca wykonujący działalność lombardową	225	Dane na 5 czerwca 2025 r. https://www.knf.gov.pl/?articleId=87210&p_id=18	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Dystrybutor OIPE	1	Dane na 5 czerwca 2025 r	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Podmiot obsługujący kredyty	0	Dane na 5 czerwca 2025 r. https://pok.knf.gov.pl/	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Nabywca kredytu oraz przedstawiciel	0	Dane na 5 czerwca 2025 r	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.
Dostawca usług obsługi kredytów	0	Dane na 5 czerwca 2025 r	Ułatwienie procedury rozpatrywania reklamacji.

5. Informacje na temat zakresu, czasu trwania i podsumowanie wyników konsultacji

Projekt został skierowany do konsultacji publicznych i opiniowania do następujących podmiotów i organizacji: Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego, Prokuratury Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, Rzecznika Finansowego, Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców, Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Polskiej Izby Ubezpieczeń, Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych, Polskiej Izby Biegłych Rewidentów, Krajowej Izby Rozliczeniowej, Krajowej Izby Gospodarczej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Polskiego Funduszu Rozwoju S.A., Związku Banków Polskich, Krajowego Związku Banków Spółdzielczych, Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, Rady Banków Depozytariuszy, Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A., Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., Izby Domów Maklerskich, Związku Maklerów i Doradców, Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami, Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, BondSpot S.A., Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych, Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych, Stowarzyszenia Rynków Finansowych ACI Polska, Fundacji Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych, Federacji Konsumentów, Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów oraz Związku Przedsiębiorstw Finansowych.

Projekt został udostępniony na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Rządowego Centrum Legislacji w zakładce Rządowy Proces Legislacyjny.

Wyniki konsultacji publicznych i opiniowania zostały omówione w raporcie z konsultacji i opiniowania.

6. Wpływ na sektor finansów publicznych

(ceny stałe z r.)	Skutki w okresie 10 lat od wejścia w życie zmian [mln zł]											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Łącznie (0–10)
Dochody ogółem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 zł
budżet państwa												
JST												
pozostałe jednostki (oddzielnie)												
Wydatki ogółem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 zł
budżet państwa												
JST												
pozostałe jednostki (oddzielnie)												
Saldo ogółem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 zł
budżet państwa												
JST												
pozostałe jednostki (oddzielnie)												
Źródła finansowania	Wejście w życie ustawy nie wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych wydatków z budżetu państwa. Jednocześnie nie przewiduje się zwiększenia wydatków ani zmniejszenia dochodów budżetu państwa i budżetów jednostek samorządu terytorialnego.											

Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń								
7. Wpływ na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym funkcjonowanie przedsiębiorców oraz na rodzinę, obywateli i gospodarstwa domowe								
		Skutki						
Czas w latach od wejścia w życie zmian		0	1	2	3	5	10	Łącznie (0–10)
W ujęciu pieniężnym (w mln zł, ceny stałe z r.)	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw							
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe							
W ujęciu niepieniężnym	duże przedsiębiorstwa							
	sektor mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw							
	rodzina, obywatele oraz gospodarstwa domowe	Wejście w życie ustawy nie wpłynie na sytuację ekonomiczną i społeczną rodziny, a także osób niepełnosprawnych oraz osób starszych.						
Niemierzalne								
Dodatkowe informacje, w tym wskazanie źródeł danych i przyjętych do obliczeń założeń		Wejście w życie ustawy nie będzie miało wpływu na konkurencyjność gospodarki. Projekt wpłynie na podmioty rynku finansowego przez konieczność dostosowania systemów do przyjmowania i obsługi reklamacji drogą elektroniczną. Może to wiązać się z jednorazowymi kosztami wdrożeniowymi. W dłuższej perspektywie zmiana obniży koszty obsługi, uprości procedury i poprawi jakość komunikacji z klientami.						
8. Zmiana obciążeń regulacyjnych (w tym obowiązków informacyjnych) wynikających z projektu								
☐ nie dotyczy								
Wprowadzane są obciążenia poza bezwzględnie wymaganymi przez UE (szczegóły w odwróconej tabeli zgodności).				☐ tak ☐ nie ☒ nie dotyczy				
☐ zmniejszenie liczby dokumentów ☒ zmniejszenie liczby procedur ☐ skrócenie czasu na załatwienie sprawy ☐ inne:				☐ zwiększenie liczby dokumentów ☐ zwiększenie liczby procedur ☐ wydłużenie czasu na załatwienie sprawy ☐ inne:				
Wprowadzane obciążenia są przystosowane do ich elektroniczacji.				☐ tak ☐ nie ☒ nie dotyczy				
Zmiana upraszcza procedurę reklamacyjną – umożliwia udzielenie odpowiedzi drogą elektroniczną bez konieczności wcześniejszego wniosku klienta, jeśli reklamacja została złożona tą drogą. Nie wprowadza nowych obowiązków informacyjnych. Docelowo zmniejszy obciążenia administracyjne i koszty związane z korespondencją papierową.								
9. Wpływ na rynek pracy								
Wejście w życie ustawy nie będzie miało wpływu na rynek pracy.								
10. Wpływ na pozostałe obszary								
☐ środowisko naturalne ☐ sytuacja i rozwój regionalny ☐ sądy powszechne, administracyjne lub wojskowe			☐ demografia ☐ mienie państwowe ☐ inne:			☐ informatyzacja ☐ zdrowie		

Omówienie wpływu	Wejście w życie ustawy nie wpłynie na sytuację i rozwój regionalny oraz pozostałe obszary wskazane w pkt 10.
11. Planowane wykonanie przepisów aktu prawnego	
Planowane wykonanie przepisów ustawy nastąpi z dniem jej wejścia w życie.	
12. W jaki sposób i kiedy nastąpi ewaluacja efektów projektu oraz jakie mierniki zostaną zastosowane?	
Ewaluacja efektów projektu będzie dokonywana w toku bieżących czynności wykonywanych przez podmioty rynku finansowego.	
13. Załączniki (istotne dokumenty źródłowe, badania, analizy itp.)	
Brak.	

RAPORT Z KONSULTACJI

Projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (UDER64)

1) Omówienie wyników przeprowadzonych konsultacji publicznych i opiniowania

Stosownie do postanowień uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. z 2024 r. poz. 806, z późn. zm.) projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej 17 czerwca 2025 r. został przekazany do konsultacji publicznych oraz opiniowania do: Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego, Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, Rzecznika Finansowego, Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców, Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Polskiej Izby Ubezpieczeń, Izby Gospodarczej Towarzystw Emerytalnych, Polskiej Izby Biegłych Rewidentów, Krajowej Izby Rozliczeniowej, Krajowej Izby Gospodarczej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Polskiego Funduszu Rozwoju S.A., Związku Banków Polskich, Krajowego Związku Banków Spółdzielczych, Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, Rady Banków Depozytariuszy, Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A., Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., Izby Domów Maklerskich, Związku Maklerów i Doradców, Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami, Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, BondSpot S.A., Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych, Polskiego Stowarzyszenia Inwestorów Kapitałowych, Stowarzyszenia Rynków Finansowych ACI Polska, Fundacji Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych, Federacji Konsumentów, Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów oraz Związku Przedsiębiorstw Finansowych. Termin na zgłaszanie uwag został wyznaczony do dnia 20 czerwca 2025 r.

Podczas konsultacji publicznych i opiniowania uwagi do projektu zgłosił: Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Rzecznik Finansowy, Związek Banków Polskich, Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych, Konfederacja Lewiatan, Izba Domów Maklerskich.

Stosownie do art. 4 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. z 2025 r. poz. 677) projekt został zamieszczony w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów. Zgodnie natomiast z art. 5 tej ustawy oraz § 52 uchwały nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. – Regulamin pracy Rady Ministrów projekt ustawy został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji – numer z wykazu UDER64. Uwagi do projektu w tym trybie nie zgłosił żaden podmiot

Projekt nie wymaga zasięgnięcia opinii, dokonania konsultacji oraz uzgodnienia z właściwymi organami i instytucjami Unii Europejskiej, w tym Europejskim Bankiem Centralnym.

Poniżej zostały przedstawione uwagi zgłoszone w trakcie konsultacji publicznych oraz opiniowania, wraz z rozstrzygnięciem projektodawcy.

Uwagi szczegółowe				
1.	Art. 1 pkt 1	Ubezpiec zeniowy Fundusz Gwaranc yjny	W odpowiedzi na pismo z dnia 17 czerwca 2025 r., dotyczące konsultacji publicznych w zakresie projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (UDER64), Fundusz co do zasady popiera zmiany legislacyjne, służące upowszechnieniu stosowania środków komunikacji elektronicznej. Niemniej, biorąc pod uwagę aktualną redakcję projektu ustawy, wydaje się, że mogłaby ona skutkować uprawnieniem klienta do złożenia reklamacji za pośrednictwem dowolnego środka elektronicznego, w szczególności pod dowolny adres poczty elektronicznej aktywny w danym podmiocie rynku finansowego. W ocenie Funduszu, podmioty rynku finansowego, realizując obowiązek umożliwienia złożenia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej, powinny mieć możliwość wskazania tych środków, w szczególności konkretnego adresu poczty elektronicznej. Tym samym, podmiot rynku finansowego miałby realną możliwość wprowadzenia procesu obsługi elektronicznych reklamacji i zarządzania tym procesem, w szczególności w obliczu ustawowych terminów na rozpatrzenie reklamacji oraz sankcji milczącego rozpatrzenia zgodnie z wolą klienta w przypadku ich niezachowania. W związku z powyższym, Fundusz proponuje rozważenie następującej modyfikacji do projektu ustawy:	Uwaga uwzględniona

			„1) w art. 3 w ust. 2 w pkt 3 skreśla się wyrazy „, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego” zastępuje się sformułowaniem „w sposób wskazany do tego celu przez podmiot rynku finansowego”;	
2.	Art. 1 pkt 1	Związek Banków Polskich	W odpowiedzi na pismo z dn. 17 czerwca 2025 r. dotyczące konsultacji projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (nr z wykazu UDER64), uprzejmie informuję, że sektor bankowy pozytywnie ocenia kierunek zmian zmierzający do uproszczenia procesu reklamacyjnego i przyspieszenia kontaktu z klientem. Jednocześnie pragniemy zgłosić uwagę do art. 1 pkt 1 projektu (zmiany art. 3 ust. 2 pkt 3 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji...). Zaproponowane w projekcie brzmienie nie przewiduje, że reklamacja w postaci elektronicznej ma być składana w kanale przewidzianym przez podmiot rynku finansowego do tego celu. Brak takiego doprecyzowania może doprowadzić do sytuacji, w której klienci będą składać reklamacje w różnych kanałach komunikacji spełniających wymogi „postaci elektronicznej”, ale które są udostępniane przez podmiot rynku finansowego do innych celów. W takiej sytuacji podmiot rynku finansowego może stracić kontrolę nad tym procesem wpływu reklamacji i narazić się na ryzyko nieudzielenia odpowiedzi lub udzielenia odpowiedzi po terminie. Należy zauważyć, że taka zmiana nie pogorszy sytuacji klientów, gdyż obecne brzmienie tego przepisu umożliwiające składanie reklamacji w postaci elektronicznej (o ile podmiot rynku finansowego udostępnia ten kanał) przewiduje, że mowa o środkach, które zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Z tego względu proponujemy następującą zmianę do art. 1 pkt 1 Projektu: art. 3 ust. 2 pkt 3 otrzymuje brzmienie:	Uwaga uwzględniona

			„w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanej przez podmiot rynku finansowego do złożenia reklamacji”.	
3.	Art. 1 pkt 1	Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce	Projekt ustawy wprowadza zmiany w art. 3 ust. 2 pkt 3 i w art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146, dalej: „Ustawa”). W uzasadnieniu projektowanych zmian wskazuje się, iż Projekt ustawy ma na celu wprowadzenie obowiązku przyjmowania reklamacji drogą elektroniczną przez wszystkie podmioty rynku finansowego, co zwiększy dostępność tej formy dla klientów oraz usprawni przebieg komunikacji i rozpatrywania reklamacji. Wskazuje się ponadto, że jeżeli reklamacja zostanie złożona elektronicznie, odpowiedź w tej formie będzie podstawową formą kontaktu – bez potrzeby dodatkowego wniosku klienta. Jednocześnie klient zachowuje prawo do otrzymania odpowiedzi na piśmie, o ile wniósł o jej udzielenie w tej formie. Zgodnie z aktualnym brzmieniem art. 3 ust. 2 pkt 3 Ustawy reklamacja może być złożona w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Zgodnie zaś z aktualnym brzmieniem art. 5 ust. 2 Ustawy odpowiedź, o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Wspomniany ust. 1 w art. 5 stanowi, że po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie. Mając powyższe na uwadze należy wskazać, iż brzmienie projektowanych zmian budzi wątpliwości i może być problematyczne w praktyce. Uzasadniając podnieść należy, iż aktualne brzmienie projektowanej zmiany z art. 1 pkt 1) Projektu ustawy może generować ryzyko oraz rodzić interpretacje zgodnie z którymi skierowanie przez	Uwaga uwzględniona

			Klienta wiadomości e-mail z reklamacją na jakikolwiek adres elektroniczny podmiotu będzie traktowane jako skuteczne złożenie reklamacji do podmiotu i od tego momentu będą biegły terminy na jej rozpatrzenie. Taki stan rzeczy może powodować konieczność przekazywania zgłoszeń reklamacji z różnych kanałów adresów do konkretnej jednostki w spółce. W związku z powyższym zasadnym będzie doprecyzowanie art. 1 pkt 1 Projektu ustawy, zmieniającego art. 3 ust. 2 pkt 3 Ustawy w ten sposób, że wskazane zostanie, iż reklamacja może być złożona w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wskazane w tym celu przez podmiot rynku finansowego środki komunikacji elektronicznej. Środki te komunikowane byłyby Klientom w ramach tzw. umownych klauzul reklamacyjnych lub opisu procesu reklamacyjnego udostępnianego na stronie www. danego podmiotu.	
4.	Art. 1 pkt 1	Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych	W odpowiedzi na pismo Pana Ministra z dnia 17 czerwca br., znak sprawy: FN1.700.8.2025, w kwestii zgłoszenia propozycji zmian do projektu ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (numer z wykazu prac legislacyjnych: UDER64) informuję, że Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych zgłasza jedną uwagę do planowanej regulacji. Proponujemy, aby w art. 3 ust. 2 pkt 3 ww. projektu ustawy dopisać obowiązek wskazania przez podmiot kanału elektronicznego dedykowanego dla reklamacji np. o takiej treści: 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej obligatoryjnie wskazanych przez podmiot rynku finansowego.	Uwaga uwzględniona

			Nasza uwaga wynika z licznych doświadczeń w procedowaniu i rozpatrywaniu reklamacji. Klienci wykazują się niezwykle kreatywnością, jeżeli chodzi o adresy email, na które przysyłają swoje reklamacje – znajdujące się w domenie instytucji, ale zupełnie niezwiązane z procesem reklamacji. To rodzi ryzyko, że zgłoszenie klienta nie zostanie dostatecznie szybko zidentyfikowane jako reklamacja, a termin na przygotowanie i wysłanie odpowiedzi biegnie. Zaproponowane rozwiązanie przypuszczalnie nie wyeliminuje całkowicie wysyłania przez klientów wiadomości na inne, niewskazane do reklamacji adresy, ale może istotnie ograniczyć dowolność wysyłania reklamacji. W związku z powyższym rekomendujemy zmianę jak powyżej.	
5.	Art. 1 pkt 1	Konfederacja Lewiatan	Niniejsze stanowisko dotyczy projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 tj. wykreślenia fragmentu: „o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego”. Uchwalenie przepisu w treści zaproponowanej w Projekcie nie tylko wywołałoby negatywne skutki - zarówno podmiotów rynku finansowego, jak i samych klientów - lecz byłoby niespójne z intencją samego projektodawcy. Wykreślenie wskazanego fragmentu prowadziłoby do powstania normy iż: reklamacja może być złożona w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Taka konstrukcja przepisu wprowadza pełną dowolność po stronie klienta co do wyboru środków komunikacji, w tym również tych, które nie zostały przewidziane do składania reklamacji. Byłoby to de facto usunięcie wymogu wskazania przez podmiot rynku finansowego konkretnych środków komunikacji, którymi można składać reklamacje. Ryzyka takiego rozwiązania można wskazać jako następujące: 1. Chaotyczne kanały komunikacji: klienci mogliby próbować składać reklamacje na dowolne, przypadkowe adresy e-mail lub inne formy kontaktu, które nie są przeznaczone do obsługi reklamacji. To z kolei utrudni (lub uniemożliwi)	Uwaga uwzględniona

		identyfikację, procesowanie i terminowe rozpatrywanie zgłoszeń. Ponadto nieuporządkowany system przyjmowania reklamacji może prowadzić do wzrostu liczby zgłoszeń kierowanych niewłaściwymi kanałami, co z kolei może opóźnić proces rozpatrywania faktycznych, zasadnych reklamacji; 2. Brak bezpieczeństwa i weryfikacji: umożliwienie składania reklamacji na dowolne adresy może rodzić problemy z weryfikacją tożsamości zgłaszającego oraz bezpieczeństwem przesyłanych danych, co jest kluczowe w sektorze finansowym. Dodatkowo skutek projektowanego rozwiązania (tj. usunięcie wymogu wskazania przez podmiot rynku finansowego konkretnych środków komunikacji, którymi można składać reklamacje) nie jest celem Projektodawcy gdyż jak czytamy w uzasadnieniu: „W efekcie zaproponowanych zmian, podmioty rynku finansowego zostają zobowiązane do umożliwienia składania reklamacji w formie elektronicznej, co zapewni klientom gwarancję możliwości złożenia reklamacji online”. Celem jest zatem umożliwienie kanału komunikacji online, a nie umożliwienie dowolnego kanału komunikacji online. Tym samym niezbędnym minimum jest zapewnienie aby to podmiot rynku finansowego wskazał klientowi konkretne środki lub środek komunikacji przeznaczone do składania reklamacji. Ponadto należy zwrócić uwagę, iż zaproponowany OSR jest niepełny. Znajdujemy w nim stwierdzenie: „Projekt wpłynie na podmioty rynku finansowego poprzez konieczność dostosowania systemów do przyjmowania i obsługi reklamacji drogą elektroniczną. Może to wiązać się z jednorazowymi kosztami wdrożeniowymi. W dłuższej perspektywie zmiana obniży koszty obsługi, uprości procedury i poprawi jakość komunikacji z klientami”. Projektodawca nie wskazuje jednak ani na to jakie mogą być to (szacunek) jednorazowe koszty wdrożenia, ani na to czy aby na pewno będą one jednorazowe (np.: obsługa utrzymania systemu). Nie zaadresowano/rozważono także zagadnienia - w przypadku powszechnej komunikacji	
--	--	--	--

			elektronicznej, a zatem stworzenia nowego obowiązku po stronie podmiotów rynku finansowego - weryfikacji tożsamości i aktualizacji np.: e-maila po stronie klienta. Mając na uwadze powyższe (tj. kształt projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 i braki w analizie rozwiązania) rekomendujemy rezygnację z projektowanego art. 3 ust. 2 pkt 3 i dalsze przeanalizowanie zagadnienia. Ewentualnie, w przypadku braku tejże rezygnacji, jako rozwiązanie minimum, rekomendujemy poniższą treść art. 3 ust. 2 pkt 3: „3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka lub środków komunikacji elektronicznej, które zostały wskazane do tego celu przez podmiot rynku finansowego”.	
6.	Art. 1 pkt 1	Izba Domów Maklerskich	W odpowiedzi na konsultacje projektu zmiany ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, w imieniu IDM pragniemy dodatkowo zaproponować zmianę art. 3 ust. 2 pkt 3 i nadać mu następujące brzmienie: "3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez podmiot rynku finansowego". Umożliwienie klientom składania reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej jest konieczne, natomiast z uwagi na wielość i różnorodność kanałów komunikacji elektronicznej, firmy inwestycyjne powinny mieć możliwość wskazania konkretnego środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem którego klienci będą mogli składać reklamacje. Składanie reklamacji z wykorzystaniem innych, niezatwierdzonych kanałów komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem czatu na stronie internetowej) może skutkować brakiem możliwości ich prawidłowego zarejestrowania, archiwizacji, rozpatrzenia i przekazania odpowiedzi w ustawowym terminie. Z uwagi na powyższe, taki kanał komunikacji elektronicznej musi być	Uwaga uwzględniona

			skonkretyzowany przez podmiot i dostosowany do wymogów procesu rozpatrywania reklamacji.	
7.		Rzecznik Finansowy	W odpowiedzi na pismo z dnia 17 czerwca 2024 r. (zn. FN1.700.8.2025) przekazujące do uzgodnień projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (numer w wykazie prac legislacyjnych Rady Ministrów: UDER64), uprzejmie proszę o przeanalizowanie poniższych uwag. Projektowana nowelizacja zawiera propozycję zmian w art. 3 i w art. 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 oraz z 2025 r. poz. 146, dalej: uRF). Projektowana zmiana art. 3 ust. 2 pkt 3 uRF zakłada, że reklamacja mogłaby zostać złożona podmiotowi rynku finansowego w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, nawet jeśli takie środki nie zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Z kolei, w świetle projektowanego art. 5 ust. 2 uRF w przypadku gdy reklamację złożono w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, odpowiedź na reklamację podmiot rynku finansowego dostarcza klientowi w tej postaci, chyba że wniósł on o udzielenie odpowiedzi na piśmie. Odnosząc się do propozycji zawartych w projektowanych przepisach, należy wskazać, że Rzecznik Finansowy dostrzega pewne zalety rozwiązania polegającego na uproszczeniu sposobu komunikacji klienta z podmiotem rynku finansowego. Faktycznie jest tak, że jeżeli klient składa reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej lub aplikacji bankowej, to zrozumiałe jest oczekiwanie, że odpowiedź na formułowane względem podmiotu zastrzeżenia zostanie dostarczona tym samym kanałem komunikacji.	Uwaga częściowo uwzględniona. Uwaga wyjaśniona

			Jednocześnie Rzecznik Finansowy zwraca uwagę, że ze złożoną propozycją wiązą się istotne ryzyka dla klientów, których nie można pominąć. Po pierwsze, należy zauważyć, że przyjęcie proponowanych rozwiązań może się wiązać z istotnym ryzykiem naruszenia tajemnicy bankowej oraz innych danych wrażliwych. Dopuszczenie składania reklamacji za pośrednictwem dowolnych środków komunikacji elektronicznej (także tych, które nie zostały wskazane do tego celu przez podmiot rynku finansowego) może oznaczać np. dopuszczenie złożenia reklamacji z nieprzypisanego do konkretnego klienta adresu e-mail. Tym samym można sobie wyobrazić sytuację, w której z jakiegoś nieznanego podmiotowi rynku finansowego adresu e-mail wpływa reklamacja klienta. Wówczas, podmiot rynku finansowego co do zasady byłby zobowiązany udzielić odpowiedzi drogą elektroniczną, przy czym z projektowanej ustawy nie wynika, czy podmiot miałby udzielić tej odpowiedzi na adres poczty elektronicznej podany wcześniej przez klienta (np. w umowie zawartej z podmiotem rynku finansowego) czy na adres poczty elektronicznej, z którego wysłano reklamację. Jeżeli przyjęta zostałaby ta pierwsza interpretacja (tj. że podmiot rynku finansowego miałby udzielić odpowiedzi na adres poczty elektronicznej przekazany wcześniej podmiotowi przez klienta, nawet jeśli nie jest to adres, z którego wysłano reklamację do podmiotu), to wówczas istnieje ryzyko, że klient uzyskałby odpowiedź na inny adres niż ten, z którego wysłał reklamację albo w ogóle nie uzyskałby odpowiedzi na reklamację (w sytuacji, gdy podmiot nie dysponowałby w dokumentacji adresem do korespondencji elektronicznej z klientem, podanym wcześniej przez tego klienta np. w zawartej z podmiotem umowie). Jeśli natomiast przyjęta zostałaby druga interpretacja (w świetle której podmiot rynku finansowego miałby wysłać odpowiedź na adres poczty elektronicznej, z którego wpłynęła reklamacja), to wówczas podmiot byłby zobowiązany wysłać odpowiedź na adres, co do którego nie miałby pewności, czy jest to prawdziwy adres e-mail klienta (a nie np. adres osoby, która udzieliła pomocy w wysłaniu reklamacji lub osoby podszywającej się pod klienta). Takie rozwiązanie wydaje się trudnym do zignorowania zagrożeniem dla zachowania	
--	--	--	---	--

		tajemnicy bankowej i innych danych wrażliwych jak również poufności korespondencji. Niezależnie od zidentyfikowanego powyżej zagrożenia naruszenia tajemnicy bankowej, należy nadto zwrócić uwagę na ryzyka wiążące się z postulowanym przez projektodawców odejściem od zasady pisemnej formy komunikacji z klientem. Istniejąca w obecnym stanie prawnym zasada udzielania odpowiedzi na piśmie daje gwarancję, że odpowiedź na reklamację zostanie przekazana na trwałym nośniku. Należy pamiętać, że treść odpowiedzi na reklamację może być później wykorzystywana przez klienta np. przy okazji dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, stąd jest niezwykle istotne, aby klient posiadał trwały dostęp do udzielonej mu odpowiedzi. Na marginesie należy zaznaczyć, że stosowana domyślnie pisemna forma komunikacji podmiotu rynku finansowego z klientem nie oznacza wyłącznie komunikacji w postaci papierowej. Mając na uwadze treść art. 3 ust. 2 pkt 1 uRF należy odnotować, że w przyjętej w ustawie siatce terminologicznej pod pojęciem komunikacji „na piśmie” mieści się również przekazanie pisma na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy. Ponadto należy wskazać, nierzadko zdarza się, że uzyskanie dostępu do odpowiedzi udzielonej elektronicznie może wiązać się z dodatkowymi trudnościami dla klienta. Odpowiedź taka może być np. przekazana w załączonym do korespondencji e-mail pliku zabezpieczonym hasłem. Zważywszy na ryzyko ataków phishingowych, klient może mieć zasadne obawy co do tego, czy korespondencja mailowa faktycznie pochodzi od podmiotu rynku finansowego i czy otworzenie załączonego dokumentu jest bezpieczne.	
--	--	---	--

		W tym kontekście należy wskazać, że w praktyce działania Rzecznika Finansowego jedynie sporadycznie zdarzają się skargi klientów dotyczące problemów z odbiorem korespondencji od podmiotu rynku finansowego. Tym samym mogą zachodzić wątpliwości czy trafnie został zidentyfikowany w dokumencie OSR problem do rozwiązania. Wskazano bowiem, że „Zmiana ta wpisuje się w oczekiwania klientów w zakresie sprawnej obsługi i ogranicza konieczność odbierania korespondencji w formie papierowej, (...). Wątpliwości może budzić również wskazany w pkt 12 OSR sposób ewaluacji efektów projektu oraz zastosowane mierniki. W dokumencie OSR wskazano, że ewaluacja efektów projektu będzie dokonywana w toku bieżących czynności wykonywanych przez Rzecznika Finansowego – podczas gdy regulacje dotyczą sposobu komunikacji między klientem a podmiotem rynku finansowego. Analogiczna uwaga odnosi się do wskazanego w pkt 4 OSR wpływu projektowanej zmiany na Rzecznika Finansowego. Mając na uwadze powyższe, zachodzą wątpliwości, czy rozwiązywany projektowaną regulacją problem dotyczący sposobu komunikacji między klientem a podmiotem rynku finansowego jest na tyle istotny, by wymagał interwencji legislacyjnej, zwłaszcza jeśli weźmie się pod uwagę zidentyfikowane powyżej ryzyka związane z ochroną tajemnicy bankowej oraz innych danych wrażliwych, a także zagrożenia związane z brakiem trwałości dostępu klientów podmiotów rynku finansowego do treści udzielonych im odpowiedzi na reklamacje.	Uwaga, w zakresie OSR, uwzględniona
--	--	---	--