

PFR Portal PPK

Zažalenia dotyczące funkcjonowania Instytucji Finansowych zarządzających aktywami PPK – ochrona klienta na rynku usług finansowych



Gdzie zgłaszać nieprawidłowości związane z Instytucjami Finansowymi?

W Polsce działa wiele instytucji uprawnionych do podejmowania działań w zakresie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, zgłaszanych przez klientów tych podmiotów. Instytucje te nie mają jednak obowiązku zajmowania się każdą indywidualnie zgłoszoną sprawą, lecz po dokonaniu analizy sygnalizowanego problemu, podejmują decyzję o możliwości podjęcia działań stosownie do posiadanych przez siebie kompetencji.

Odpowiednie instytucje działają także w innych krajach członkowskich Unii Europejskiej. Można do nich przesyłać zgłoszenia dotyczące podmiotów podlegających ich nadzorowi.

Instytucje Finansowe w Polsce podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.



Jednym z uprawnień uczestnika PPK lub osoby uprawnionej w rozumieniu ustawy z 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1342) jest złożenie instytucji finansowej reklamacji, czyli zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez tę instytucję. Szczegółowe zasady składania reklamacji określone są przez poszczególne instytucje finansowe na ich stronach internetowych: mojeppk.pl/lista-instytucji-finansowych.

W przypadku trudności w sporządzeniu reklamacji można również zaczerpnąć pomocy z instytucji wskazanych przez KNF: knf.gov.pl/dla_konsumenta.

Instytucje finansowe zobowiązane są udzielić odpowiedzi na reklamację najpóźniej w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Zważając na zawiłość niektórych przypadków ten czas może się wydłużyć do 60 dni – przy szczegółowym wyjaśnieniu przyczyny i wskazaniu przewidywanej daty rozpatrzenia przez instytucję finansową.



1. Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)

Przyjmowanie informacji o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów nadzorowanych
KNF przyjmuje informacje o nieprawidłowościach w działalności nadzorowanych podmiotów. Otrzymane informacje są wykorzystywane do analizy praktyk rynkowych i podejmowania działań mających na celu eliminowanie ewentualnych praktyk naruszających przepisy prawa lub i/interesy klientów. KNF nie rozpatruje zgłaszanych zarzutów i nie zajmuje stanowiska w indywidualnej sprawie przedstawionej w korespondencji kierowanej do organu nadzoru. Informacje o nieprawidłowościach wraz z zawartymi w nich danymi osobowymi mogą zostać wykorzystane w ramach prowadzonych działań nadzorczych, w tym mogą zostać przekazane do podmiotu podlegającego nadzorowi KNF, którego dotyczy zgłoszona sprawa.

UWAGA!

Jeżeli osoba zgłaszająca zastrzeżenia dotyczące działalności nadzorowanych podmiotów nie wyraża zgody na przekazanie danych osobowych do podmiotu nadzorowanego powinna taką informację zawrzeć w treści korespondencji.

Zgłoszenia prosimy kierować do Departamentu Praktyk Rynkowych:

- 1) w formie pisemnej:
 - drogą listowną na adres: ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa
 - osobiście w kancelarii urzędu (adres jw.)
- 2) drogą elektroniczną:
 - na adres e-mail sygnaly@knf.gov.pl
 - formularz na stronie ePUAP



2. Sąd Polubowny przy KNF

Przy KNF działa Sąd Polubowny. Sąd zajmuje się rozwiązywaniem sporów pomiędzy instytucjami finansowymi oraz pomiędzy tymi instytucjami a odbiorcami usług finansowych, o ile obie strony wyrażą zgodę na rozwiązanie sporu przez Sąd Polubowny.

Przed rozpoczęciem właściwego postępowania pojednawczego strony mają możliwość skorzystania z mediacji w celu polubownego rozwiązania sporu.



3. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

Prezes UOKiK jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów. Prowadzi on postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, a także w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK może zakazać stosowania praktyki uznanej za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz nakładać kary finansowe na przedsiębiorców, którzy takie praktyki stosują. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji;
- proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru.



Przyjmowanie skarg i zawiadomień:

Skargi i zawiadomienia o praktykach przedsiębiorców, w tym podmiotów rynku finansowego, naruszających zbiorowe interesy konsumentów można składać:

- osobiście poprzez złożenie pisma w siedzibie Urzędu w Warszawie przy pl. Powstańców Warszawy 1 lub w delegaturach UOKiK,
- przekazać za pośrednictwem poczty na adres centrali lub delegatur
- za pomocą faksu,
- ustnie do protokołu w centrali przy pl. Powstańców Warszawy 1 w Warszawie lub w delegaturach UOKiK,
- przez elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP.

Skarga lub zawiadomienie – jeśli jest zasadna – może, ale nie musi być przyczynkiem do wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Prezes UOKiK nie ma bowiem obowiązku wszczynania na wniosek skarżącego postępowania w każdej takiej sprawie. Ponadto zgłaszający skargę nie będzie stroną postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.



4. Organizacje Konsumenckie

W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów lub podmiotach współpracujących z UOKiK i realizujących projekty nieodpłatnej pomocy prawnej.



5. Rzecznik Finansowy

Do zadań Rzecznika Finansowego należy w szczególności rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji oraz wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta. Rzecznik Finansowy może wytoczyć powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu.

Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki informacyjne w zakresie określenia procedury rozpatrywania reklamacji czy też narusza terminy rozpatrywania reklamacji określone w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Rzecznik Finansowy może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.



5. Rzecznik Finansowy

Przyjmowanie wniosków:

Rzecznik Finansowy przyjmuje wnioski w indywidualnych sprawach, wniesione na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji. Do Rzecznika Finansowego składać można także wnioski dotyczące niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie określonym w przepisach prawa. Składane wnioski mogą w szczególności dotyczyć następujących instytucji: banków, instytucji płatniczych, biur usług płatniczych, towarzystw funduszy inwestycyjnych i funduszy inwestycyjnych, spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, firm inwestycyjnych, zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych i towarzystw emerytalnych, instytucji pożyczkowych, czy też Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Kontakt do Biura Rzecznika Finansowego:

Al. Jerozolimskie 87,

02-001 Warszawa

tel. 22 333 73 26, 22 333 73 27, 22 333 73 28

fax. 22 333 73 29

Eksperci Biura Rzecznika Finansowego pełnią dyżury.



6. Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO)

Organ właściwy do spraw ochrony danych osobowych na terytorium Polski. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) zastąpił (w Polsce) Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO). W zakresie wykonywania swoich zadań podlega jedynie ustawie. Został on utworzony ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

Prezes Urzędu jako niezależny organ posiada szereg nowych uprawnień, w tym m.in. uprawnienie do nakładania kar finansowych bezpośrednio po stwierdzeniu naruszenia przepisów.

Urząd Ochrony Danych Osobowych

ul. Stawki 2

00-193 Warszawa

tel. 22 531-03-00

godziny pracy urzędu: 8.00–16.00

kancelaria@uodo.gov.pl

Infolinia: 606-950-000



Kim jest agent transferowy?

Agent transferowy to podmiot, który na zlecenie instytucji finansowej zarządzającej środkami gromadzonymi w PPK prowadzi rejestr uczestników PPK oraz realizuje ich dyspozycje. Rejestr ten stanowi zapis księgowy wszystkich zdarzeń na rachunku uczestnika PPK. Rola agenta transferowego w ramach programu PPK jest zatem bardzo istotna, bowiem sprowadza się do ewidencjonowania wszystkich rozliczeń na rachunkach uczestników. Poza tym w ramach PPK agenci transferowi mogą dla instytucji finansowych wykonywać wiele innych czynności o charakterze techniczno-rozliczeniowym, a docelowo również współpracować bezpośrednio z pracodawcą w zakresie naliczania wpłat do PPK.

Zakres zleczanych agentowi transferowemu usług będzie zależeć od poszczególnych instytucji finansowych, mogą to być m.in. następujące zadania:

- tworzenie aplikacji obsługowych dla pracodawcy i uczestników PPK;
- otwieranie, prowadzenie i bieżąca obsługa rachunków PPK;
- obsługa rozliczeń związanych z wpłatami na rachunek PPK;
- obsługa rozliczeń związanych z wypłatami z rachunku PPK;
- przyjmowanie i realizacja dyspozycji uczestników PPK;
- obsługa rozliczeniowa funduszy zdefiniowanej daty (rozliczenia podatkowe czy obsługa rachunków bankowych);
- obsługa korespondencji;
- raportowanie i przekazywanie informacji do instytucji finansowej, depozytariusza czy podmiotów zewnętrznych takich jak np. Ewidencja PPK.

Kim jest agent transferowy?

Według stanu na 05.05.2021 r. instytucje finansowe w ramach prowadzenia PPK korzystają z usług poniżej wymienionych agentów transferowych:

- Pekao Financial Services Sp. z o. o. (dla Esaliens TFI, Pekao TFI, TFI PZU)
- PKO BP Finat Sp. z o.o. (dla Compensa TUnŻ, PFR TFI, PKO TFI, Pocztylion-Arka PTE)
- ProService Finteco Sp. z o.o. – w tym Moventum Sp. z o.o (dla Aviva Investors TFI, BNP Paribas TFI, BPS TFI, Generali Investments TFI, Investors TFI, Millennium TFI, Santander TFI, Skarbiec TFI oraz Axa TFI, Nationale-Nederlanden PTE, NN Investment Partners TFI, TFI Allianz)



Dziękujemy!

