



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

TAK SAMO, TYLKO ŻE INACZEJ – CZYLI PORÓWNANIE OCHRONY KLIENTÓW CASP I INNYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH

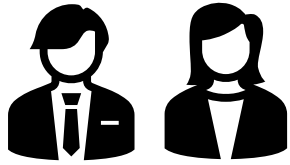
Michał Sas

Dyrektor Departamentu Analiz i Legislacji

O RZECZNIKU

- **Rzecznika Finansowego** powołano ustawą z 2015 r.
- Instytucja ta powstała w wyniku **rozszerzenia zakresu** działań powołanego w 1995 r. **Rzecznika Ubezpieczonych**.
- Obszary działalności: poradnictwo, interwencje, interwencje procesowe, istotne poglądy, skarga nadzwyczajna, powództwa, udział w procesie legislacyjnym, działalność badawcza i edukacyjna





220 PRACOWNIKÓW

WARSZAWA, LUBLIN, OLSZTYN

MISJA - OCHRONA KLIENTÓW
PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

JAK BĘDZIE WYGLĄDAĆ OCHRONA KLIENTA CASP - TAK SAMO ...



USTAWA O RF

Pełna nazwa: ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Ustawa określa zasady:

- rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, składanych przez klientów tych podmiotów,
- działania Rzecznika Finansowego,
- Funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej





PODMIOTY RYNKU FINANSOWEGO

- banki (w tym spółdzielcze), SKOKi,
- instytucje płatnicze (krajowe i małe), instytucje pieniądza elektronicznego,
- TFI, FI, ZASI i ASI
- firmy inwestycyjne,
- zakłady ubezpieczeń (krajowe, zagraniczne, oddziały)
- instytucje pożyczkowe, crowdfundingowe, lombardy,
- **CASPy** (jeżeli ustawa o kryptoaktywach zostanie przyjęta w obecnym kształcie).

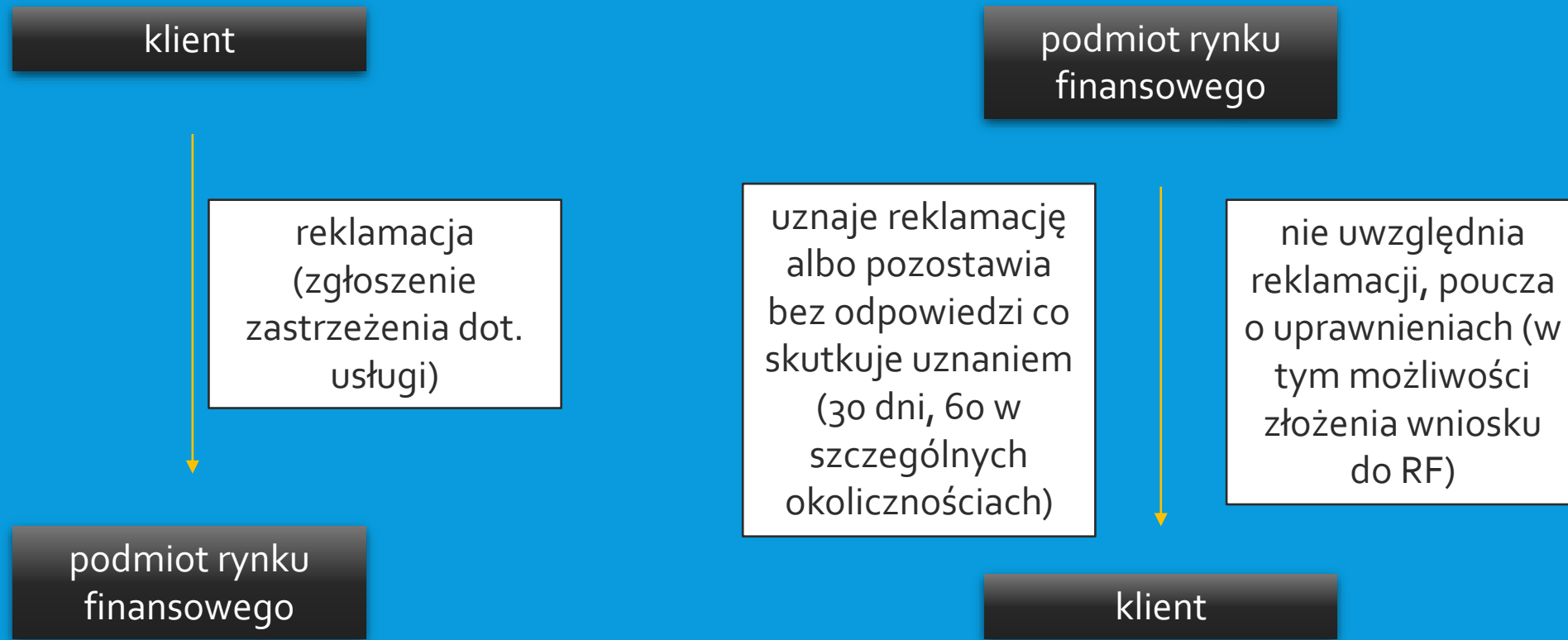


KLIENT PODMIOTU RYNKU FINANS.

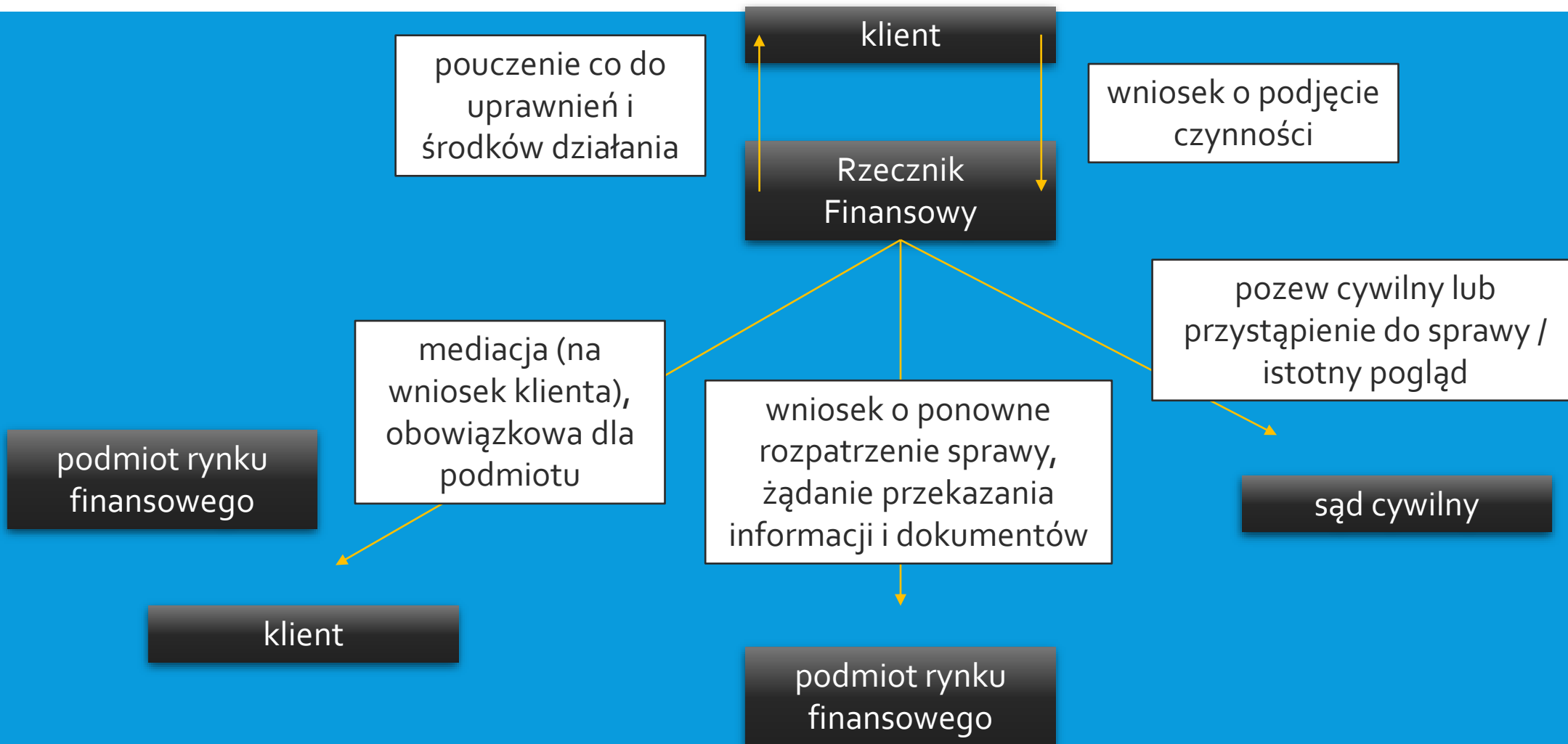
- osoba fizyczna
- ubezpieczająca lub ubezpieczona
- dochodząca roszczeń z ubezpieczenia obowiązkowego
- klient banku, instytucji płatniczej, firmy inwestycyjnej, instytucji pożyczkowej itd.



TRYB REKLAMACYJNY



TRYB POSTĘPOWANIA U RZECZNIKA FINANSOWEGO



SANKCJE FINANSOWE – DO 1 MLN ZŁ

w przypadku naruszenia:

art. 4 (informacja o procedurze składania i rozp. reklamacji)

art. 6-10 (termin odpowiedzi na reklamacje, pouczenie)

art. 30 (udostępnienie wzorców umowy oraz innych dokumentów)

art. 31 (odpowiedź na interwencję lub żądanie informacji i dokumentów)

art. 37 (udział w mediacji – kara do 100.000 zł)



... TYLKO ŻE INACZEJ.

NA PRZYKŁADZIE NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI



USŁUGI CASP

- a) **zapewnianie przechowywania kryptoaktywów i administrowania nimi w imieniu klientów;**
- b) prowadzenie platformy obrotu kryptoaktywami;
- c) wymiana kryptoaktywów na środki pieniężne;
- d) wymiana kryptoaktywów na inne kryptoaktywa;
- e) wykonywanie zleceń związanych z kryptoaktywami w imieniu klientów;
- f) plasowanie kryptoaktywów;
- g) przyjmowanie i przekazywanie zleceń związanych z kryptoaktywami w imieniu klientów;
- h) doradztwo w zakresie kryptoaktywów;
- i) zarządzanie portfelem kryptoaktywów;
- j) **świadczenie usług transferu kryptoaktywów w imieniu klientów;**





INSTYTUCJA PŁATNICZA (PSD₂/UUP)

- Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą.
- Użytkownik **niezwłocznie** powiadamia dostawcę o **stwierdzonych nieautoryzowanych**, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
- Jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia (...) w **terminie 13 miesięcy (...)**, **roszczenia** użytkownika względem dostawcy (...) **wygasają**.





INSTYTUCJA PŁATNICZA (PSD₂/UUP)

- Na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych dostawcy oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą (...).
- W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego (...) zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.



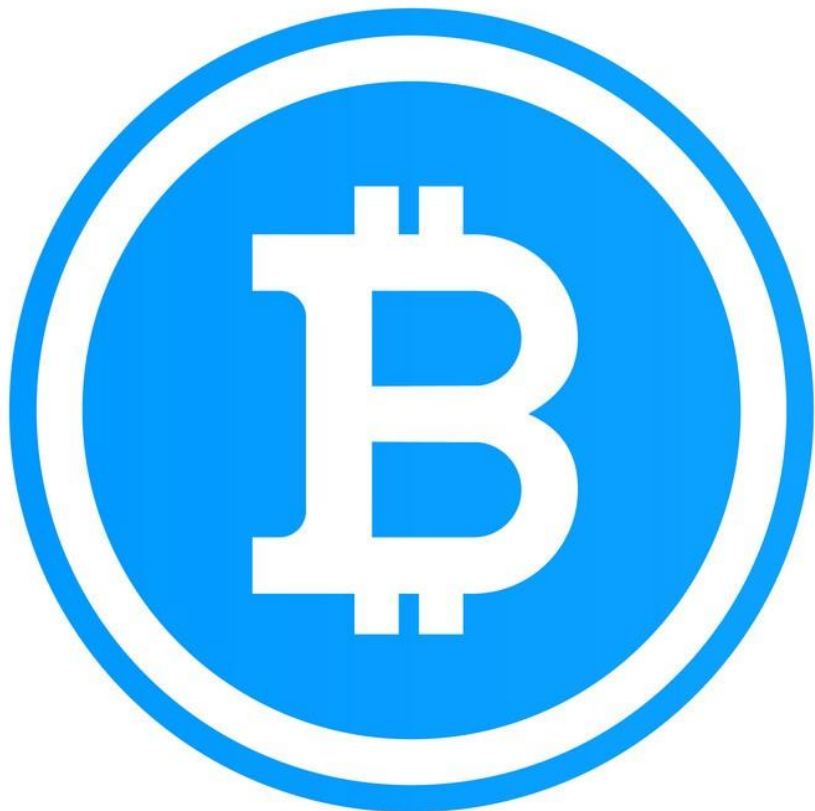


INSTYTUCJA PŁATNICZA (PSD₂/UUP)

- Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w **terminie 15 dni roboczych** od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, dostawca:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, **nie dłuższy niż 35 dni roboczych** od dnia otrzymania reklamacji.

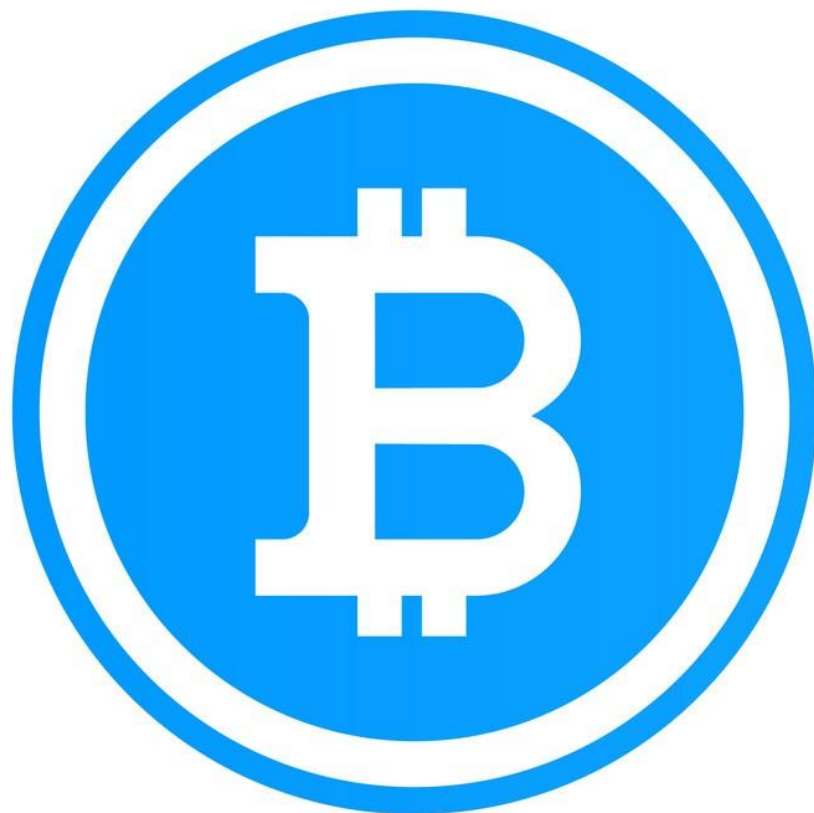


CASP (MICA) – ART. 75



- Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów, którzy zapewniają przechowywanie kryptoaktywów i administrowanie nimi w imieniu klientów, ponoszą wobec swoich klientów odpowiedzialność za utratę kryptoaktywów lub środków dostępu do kryptoaktywów **w wyniku incydentu, który można im przypisać.**
- Incydenty, których nie można przypisać dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów, obejmują wszelkie zdarzenia, w odniesieniu do których dostawca usług w zakresie kryptoaktywów wykaże, że miały miejsce niezależnie od świadczenia odpowiedniej usługi lub niezależnie od operacji dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów, takie jak problem nieodłącznie związany z eksploataowaniem rozproszonego rejestru, nad którym dostawca usług w zakresie kryptoaktywów nie sprawuje kontroli.





CASP (MICA)

- Dostawcy usług w zakresie kryptoaktywów, którzy świadczą usługi transferu kryptoaktywów w imieniu klientów, zawierają umowę ze swoimi klientami w celu określenia swoich obowiązków i zakresu odpowiedzialności. Umowa taka zawiera co najmniej następujące elementy:
 - (...) opis warunków świadczenia usługi transferu;
 - opis systemów bezpieczeństwa stosowanych przez dostawcę usług w zakresie kryptoaktywów; (...)
- **ESMA, w ścisłej współpracy z EUNB, wydaje zgodnie z art. 16 rozporządzenia (UE) nr 1095/2010 wytyczne dla dostawców usług w zakresie kryptoaktywów świadczących usługi transferu kryptoaktywów w imieniu klientów w odniesieniu do procedur i strategii, w tym praw klientów, w kontekście usług transferu kryptoaktywów.**



SKALA PROBLEMU NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI



wartość transakcji nieautoryzowanych
w kolejnych latach (NBP):

2020: 332 tys. operacji - 264,7 mln zł

2021: 290 tys. operacji - 365 mln zł

2022: 322 tys. operacji - 401 mln zł



PORÓWNANIE OCHRONY KLIENTA W PRZYPADKU NIEAUTORYZOWANEJ TRANSAKCJI

	PSD ₂ /UUP	MICA
autoryzacja / uwierzytelnienie	autoryzacja (zgoda) - definicja prokonsumencka	brak uregulowania
termin na zgłoszenie roszczenia	13 miesięcy	na zasadach ogólnych - zgodnie z KPC (6 lat)
termin na rozpatrzenie reklamacji	15/45 – wynika z UUP	30/60 – wynika z UoRF
ciężar dowodu	dostawca – że nastąpiła autoryzacja	na zasadach ogólnych





BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO
UL. NOWOGRODZKA 47A
00-695 WARSZAWA

E-MAIL: M.SAS@RF.GOV.PL

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU