

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

DEPARTAMENT BUDŻETU I FINANSÓW

KBF. 430.013.2017

Nr ewid. 77/2017/P/17/001/KBF

Informacja
o wynikach kontroli
wykonania w 2016 r. planu finansowego
Rzecznika Finansowego

Warszawa maj 2017 r.

Misja *Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej*

Wizja *Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa*


**Informacja
o wynikach kontroli
wykonania w 2016 r. planu finansowego
Rzecznika Finansowego**

Dyrektor Departamentu
Budżetu i Finansów


Stanisław Jarosz

Zatwierdzam:

Krzysztof Kwiatkowski


Prezes
Najwyższej Izby Kontroli

Warszawa, 17. 05. 2017 r.

Najwyższa Izba Kontroli
ul. Filtrowa 57
02-056 Warszawa
tel./fax: 22 444 50 00

www.nik.gov.pl

Spis treści

I. Wprowadzenie	4
II. Ocena kontrolowanej działalności.....	5
1. Ocena ogólna	5
2. Uwagi i wnioski.....	5
III. Wyniki kontroli wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego.....	6
1. Planowanie przychodów i kosztów.....	6
2. Wykonanie planu przychodów i kosztów.....	7
2.1. Wykonanie planu przychodów	7
2.2. Wykonanie planu kosztów	8
3. Gospodarowanie wolnymi środkami	9
4. Wykonanie zadań	9
5. Sprawozdania	10
6. Księgi rachunkowe	10
IV. Informacje dodatkowe	11
Załączniki	12

I. Wprowadzenie

Instytucja Rzecznika Finansowego (dalej RF lub Rzecznik) została utworzona na mocy art. 54 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym¹ (dalej ustawa) z dniem 11 października 2015 r.².

Do zadań Rzecznika, określonych w art. 17 ust. 1 ustawy, należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje³, a w szczególności:

- 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, o którym mowa w art. 9 pkt 4 ustawy;
- 3) opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania 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.

Ponadto zgodnie z art. 17 ust. 2 ustawy przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika. Podstawą gospodarki finansowej Biura Rzecznika jest roczny plan finansowy, którego projekt sporządza Rzecznik i przekazuje ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych, w trybie określonym w przepisach dotyczących prac nad projektem ustawy budżetowej.

Koszty działalności Rzecznika i jego Biura, stosownie do art. 20 ust. 1 ustawy, ponoszą podmioty rynku finansowego. Terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania wpłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika i jego Biura określone zostały w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 21 marca 2016 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura⁴ (dalej rozporządzenie Ministra Finansów), wydanym na mocy art. 20 ust. 5 ustawy.

Celem kontroli była ocena wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego w 2016 r. Zakres kontroli obejmował:

- planowanie przychodów i kosztów,
- gospodarowanie wolnymi środkami finansowymi,
- wykonanie planu przychodów i kosztów oraz efekty realizowanych zadań,
- prawidłowość ksiąg rachunkowych za 2016 r.,
- prawidłowość i rzetelność sporządzenia rocznych sprawozdań budżetowych za 2016 r. oraz sprawozdań za IV kwartał w zakresie operacji finansowych,
- realizację wniosków pokontrolnych sformułowanych po poprzedniej kontroli budżetowej.

Przychody Rzecznika dotyczące 2016 r. i poniesione koszty wyniosły 10.593,7 tys. zł.

¹ Dz.U. z 2016 r. poz. 892, ze zm.

² Do dnia 10 października 2015 r. działań Rzecznik Ubezpieczonych, którego zadania były określone w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. z 2016 r. poz. 477) i obejmowały ochronę interesów klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

³ Rzecznik Finansowy reprezentuje interesy klientów: banków, zakładów ubezpieczeń, powszechnych towarzystw emerytalnych, towarzystw funduszy inwestycyjnych, firm inwestycyjnych, instytucji pożyczkowych, instytucji płatniczych, instytucji pieniądza elektronicznego, biur usług płatniczych i spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.

⁴ Dz.U. poz. 397, ze zm.

II. Ocena kontrolowanej działalności

1. Ocena ogólna⁵

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie wykonanie planu finansowego w 2016 r. Rzecznika Finansowego.

W wyniku kontroli 17,2% kosztów na kwotę 1.822,6 tys. zł stwierdzono, że zostały one poniesione z zachowaniem zasad gospodarowania środkami publicznymi określonych w ustawie z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych⁶ i aktach wykonawczych. Nie stwierdzono niecelowego i niegospodarnego wydatkowania środków przez Rzecznika. Koszty poniesione zostały na realizację zadań ustawowych. W rezultacie wydatkowania środków osiągnięto cele prowadzonej działalności określone w ustawie. Pozytywną ocenę uzasadnia także fakt, że prawidłowo realizowano przychody oraz gospodarowano wolnymi środkami RF.

Najwyższa Izba Kontroli zaopiniowała pozytywnie roczne sprawozdanie za 2016 r. z wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego w układzie zadaniowym oraz sprawozdania za IV kwartał 2016 r. w zakresie operacji finansowych. Zostały one sporządzone prawidłowo, na podstawie danych wynikających z ewidencji księgowej. Przyjęty system kontroli zarządczej zapewniał w sposób racjonalny kontrolę prawidłowości i rzetelności sporządzonych sprawozdań. Sprawozdania przekazują prawdziwy obraz przychodów i kosztów, a także należności i zobowiązań na dzień 31 grudnia 2016 r.

Sprawozdania zostały sporządzone terminowo, stosownie do przepisów rozporządzeń Ministra Finansów w sprawie sprawozdań jednostek sektora finansów publicznych w zakresie operacji finansowych⁷ oraz sprawozdawczości budżetowej w układzie zadaniowym⁸.

Ujawnione w toku kontroli NIK uchybienie polegało na trzynastodniowym opóźnieniu w przekazaniu do Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych rocznego sprawozdania o udzielonych zamówieniach w roku 2016. Nie miało ono wpływu na ocenę realizacji planu finansowego Rzecznika Finansowego.

Kalkulacja oceny ogólnej wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego przedstawiona została w załączniku 3 do informacji.

2. Uwagi i wnioski

W wystąpieniu pokontrolnym skierowanym do Rzecznika Finansowego, NIK nie formułowała wniosków pokontrolnych.

⁵ W kontroli wykonania budżetu państwa w 2016 r. Najwyższa Izba Kontroli stosuje następujące oceny: pozytywna i negatywna. W przypadku, gdy nie zostały spełnione kryteria ani dla oceny pozytywnej, ani dla oceny negatywnej, stosuje się ocenę opisową.

⁶ Dz.U. z 2016 r. poz. 1870, ze zm.

⁷ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 marca 2010 r. w sprawie sprawozdań jednostek sektora finansów publicznych w zakresie operacji finansowych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1773).

⁸ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2011 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej w układzie zadaniowym (Dz.U. Nr 298, poz. 1766).

III. Wyniki kontroli wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego

1. Planowanie przychodów i kosztów

W planie finansowym Rzecznika Finansowego na 2016 r., zamieszczonym w załączniku nr 14 (tabela 38) do ustawy budżetowej na rok 2016 z dnia 25 lutego 2016 r.⁹ przychody i koszty zostały określone na poziomie 17.889,0 tys. zł.

Przychody z tytułu wpłat podmiotów rynku finansowego zaplanowano w kwocie 17.879,0 tys. zł, a pozostałe przychody (odsetki) na poziomie 10,0 tys. zł.

W planie kosztów największą pozycję stanowiły:

- koszty wynagrodzeń w wysokości 9.048,0 tys. zł,
- koszty usług obcych – 5.300,0 tys. zł,
- składki – 1.291,0 tys. zł.

Koszty materiałów i energii zaplanowano w wysokości 627,0 tys. zł, a pozostałe koszty w wysokości 1.060,0 tys. zł.

Zaplanowane na 2016 r. przychody i koszty działalności RF i jego Biura były ponad dwukrotnie wyższe od zrealizowanych w roku poprzednim. Plan przychodów i kosztów zrealizowany został w 59,2%. Niski poziom realizacji przychodów i kosztów Rzecznika wynikał ze szczególnych uwarunkowań w jakich przygotowywany był plan finansowy RF na 2016 r.

Na etapie opracowywania prognozy przychodów i kosztów na 2016 r. trudna do oszacowania była skala wzrostu zadań realizowanych przez Biuro RF, w związku z rozszerzeniem zakresu działania Rzecznika¹⁰, oraz nie było przepisów wykonawczych do ustawy szczegółowo regulujących terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności na pokrycie kosztów działalności RF i jego Biura¹¹. Biorąc pod uwagę powyższe uwarunkowania prognoza przychodów RF na 2016 r. została oszacowana

⁹ Dz.U. poz. 278, ze zm.

¹⁰ W 2015 r. weszły w życie istotne zmiany prawne, organizacyjne i instytucjonalne w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Do dnia 10 października 2015 r. działał Rzecznik Ubezpieczonych, którego zadania określone były w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2013 r. poz. 290 ze zm. Tytuł ustawy uległ zmianie. Aktualnie ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym (Dz. U. z 2016 r. poz. 477)) i obejmowały ochronę interesów klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym utworzono instytucję Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 54, 55 i 64 tej ustawy, z dniem 11 października 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych stał się Rzecznikiem Finansowym, a Biuro Rzecznika Ubezpieczonych Biurem Rzecznika Finansowego. Natomiast stosownie do art. 17 do zadań RF należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego i prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Zmiany te rozszerzyły znacznie zakres działania Rzecznika, ponieważ obejmują one ochronę interesów klientów całego rynku finansowego, a nie tylko rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Wzrost ten obrazuje fakt, że w 2016 r. w strukturze aktywów rynku finansowego nadzorowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego aktywa rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego stanowiły 14 %.

¹¹ Zgodnie z art. 20 ust. 5 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Minister Finansów powinien określić w drodze rozporządzenia terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności na pokrycie kosztów działalności RF i jego Biura. Jednocześnie art. 63 tej ustawy stanowił, że do dnia wejścia w życie przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 20 ust. 5 zachowały moc przepisy rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 stycznia 2014 r. w sprawie wpłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Ubezpieczonych i jego Biura (Dz. U. poz. 153 ze zm.), nie dłużej jednak niż przez 6 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy, tj. nie dłużej niż do dnia 10 kwietnia 2016 r. Ponieważ rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 marca 2016 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura weszło w życie z dniem 9 kwietnia 2016 r., na etapie planowania w 2015 r. nie było przepisów wykonawczych regulujących szczegółowo te kwestie w zakresie podmiotów rynku finansowego innych niż podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

na podstawie przepisów rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 stycznia 2014 r. w sprawie wpłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Ubezpieczonych i jego Biura w zakresie dotyczącym przychodów od podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego oraz art. 20 ust. 1 ustawy w zakresie dotyczącym przychodów od pozostałych podmiotów rynku finansowego¹². Natomiast koszty działalności oszacowano w wysokości nie przekraczającej szacowanych przychodów z uwzględnieniem rozszerzenia zakresu prowadzonej działalności skutkującej wzrostem zatrudnienia w Biurze Rzecznika i wzrostem kosztów usług doradczych i prawnych związanych z rozpatrywaniem wniosków klientów podmiotów rynku finansowego.

2. Wykonanie planu przychodów i kosztów

2.1. Wykonanie planu przychodów

Podstawowym źródłem przychodów Rzecznika były wpłaty dokonywane przez podmioty rynku finansowego w formie kwartalnych zaliczek w wysokości określonej w rozporządzeniu Ministra Finansów¹³. Ogółem za 2016 r. podmioty rynku finansowego wpłaciły zaliczki na koszty działalności Rzecznika i jego Biura w wysokości 16.757,0 tys. zł. Wpłaty w pierwszym kwartale były niższe niż w pozostałych, co wynikało z braku przepisów wykonawczych do ustawy szczegółowo regulujących terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności na pokrycie kosztów działalności RF i jego Biura przez wszystkie podmioty rynku finansowego. Po wejściu w życie z dniem 9 kwietnia 2016 r. przepisów rozporządzenia Ministra Finansów podmioty rynku finansowego przekazały zaliczki wyliczone według zasad określonych w tym rozporządzeniu.

Z otrzymanych za 2016 r. wpłat od podmiotów rynku finansowego kwota 10.452,5 tys. zł stanowi przychody Rzecznika, a pozostałe środki w kwocie 6.304,5 tys. zł stanowią zobowiązania, które zgodnie z § 17 Rozporządzenia Ministra Finansów zostaną rozliczone z tymi podmiotami do dnia 31 sierpnia 2017 r.

Ogółem przychody Rzecznika zrealizowane w 2016 r. wyniosły 10.593,7 tys. zł i były niższe od planowanych o 7.295,3 tys. zł, tj. o 40,8%.

Przychody od podmiotów rynku finansowego wynikały z wpłat od:

- banków w wysokości 5.809,9 tys. zł,
- zakładów ubezpieczeń – 4.002,1 tys. zł,
- instytucji pożyczkowych – 357,0 tys. zł,
- pozostałych podmiotów rynku finansowego – 283,5 tys. zł.

Rzecznik osiągnął również przychody z tytułu opłat za prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego w wysokości 111,6 tys. zł, przychody finansowe (odsetki) w kwocie 25,0 tys. zł i przychody operacyjne – 4,6 tys. zł.

Niewymagalne na koniec 2016 r. należności wynikające z niedopłaty zaliczek za 2016 r. od podmiotów rynku finansowego wynosiły 1.454,5 tys. zł, w tym od zakładów ubezpieczeń – 1.000,8 tys. zł, banków – 197,2 tys. zł i towarzystw emerytalnych – 160,1 tys. zł.

Szczegółowe informacje o wykonaniu planu przychodów w 2016 r. przedstawiono w załączniku 1 do informacji.

¹² W rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 21 marca 2016 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura, wysokość należnych wpłat od podmiotów rynku finansowego ustalona została na poziomie niższym niż w art. 20 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

¹³ Do dnia 8 kwietnia 2016 r. obowiązywało rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 stycznia 2014 r. w sprawie wpłat na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Ubezpieczonych i jego Biura, które regulowało wpłaty zaliczek na koszty działalności Rzecznika i jego Biura przez podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, a od 9 kwietnia 2016 r. obowiązywało rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 21 marca 2016 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura, które regulowało wpłaty zaliczek na koszty działalności Rzecznika i jego Biura przez wszystkie podmioty rynku finansowego.

Rozliczenie wpłat zaliczek na koszty działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura za 2015 r.

Stosownie do postanowień § 17 rozporządzenia Ministra Finansów, Rzecznik dokonał do dnia 31 sierpnia 2016 r. rozliczenia wpłaconych zaliczek na koszty działalności Rzecznika Ubezpieczonych i Rzecznika Finansowego w 2015 r. Rozliczenie wykazało niedopłatę od krajowych instytucji płatniczych w kwocie 10,7 tys. zł i biur usług płatniczych w kwocie 3,0 tys. zł. Pozostałe podmioty posiadały nadpłatę w wysokości 2.222,1 tys. zł.

Podmioty, których wpłacone zaliczki były niższe niż obliczona wysokość należnej wpłaty, zostały poinformowane o konieczności pokrycia niedopłaty w terminie 30 dni od dnia otrzymania informacji od Rzecznika o jej wysokości. Wszystkie niedopłaty zostały w tym terminie uregulowane. W pismach do podmiotów posiadających nadpłaty Rzecznik poinformował, że nadpłaty będą zaliczane na poczet zaliczek na rok następny bądź podlegają zwrotowi na pisemny wniosek wpłacającego. W odpowiedzi na te pisma do Biura Rzecznika wpłynęło 151 wniosków o zwrot nadpłaty na kwotę 551,7 tys. zł. Wszystkim wnioskującym zwrócone zostały nadpłaty za 2015 r. Pozostała kwota nadpłat w wysokości 1.670,4 tys. zł została zaliczona na poczet zaliczek za 2017 r.

2.2. Wykonanie planu kosztów

Koszty działalności Rzecznika i jego Biura w 2016 r. wyniosły 10.593,7 tys. zł i były niższe o 7.295,3 tys. zł, tj. o 40,8% od kosztów planowanych. Poniesione koszty były wyższe o 2.486,7 tys. zł, tj. o 30,7% od kosztów w 2015 r. Niższy od planowanego poziom kosztów wynikał z faktu, że koszty działalności RF uzależnione są w dużej mierze od stopnia złożoności i liczby wpływających wniosków, a skala wzrostu wpływu wniosków do Biura Rzecznika w 2016 r. nie była tak duża, jak zakładano przy planowaniu budżetu. Ponadto w związku z brakiem przepisów wykonawczych do ustawy szczegółowo regulujących terminy uiszczania, wysokość i sposób obliczania należności na pokrycie kosztów działalności RF i jego Biura przez wszystkie podmioty rynku finansowego w pierwszym kwartale 2016 r. i niskim stanem wpłat zaliczek w tym okresie, Rzecznik wprowadził ostrożnościową politykę wydatkową, która obowiązywała do końca roku.

Największe koszty w kwocie 5.953,4 tys. zł poniesione zostały na wynagrodzenia oraz w kwocie 2.679,2 tys. zł na usługi obce. Koszty składek na ubezpieczenia społeczne wyniosły 943,0 tys. zł, zużycia materiałów i energii – 339,5 tys. zł, a pozostałe koszty¹⁴ – 678,8 tys. zł.

Szczegółowe informacje o wykonaniu planu kosztów w 2016 r. przedstawiono w załączniku 1 do informacji.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w Biurze RF w 2016 r. wyniosło 6.312 zł i było wyższe o 111 zł, tj. o 1,8% niż w 2015 r. Przeciętne zatrudnienie (w pełnych etatach) wynosiło 67 osób i było wyższe od zatrudnienia w 2015 r. o 24 etaty. W 2016 r. zatrudnienie wzrosło o 29 osób i na koniec roku wynosiło 81 osób. Wzrost zatrudnienia w 2016 r. wynikał z rozszerzenia zakresu działalności RF i jego Biura.

Szczegółowe informacje o zatrudnieniu i wynagrodzeniach przedstawione zostały w załączniku 2 do informacji.

W kosztach usług obcych największe były koszty usług doradczych, prawnych i informatycznych w wysokości 1.328,7 tys. zł, w tym koszty rozpatrywania wniosków klientów podmiotów rynku finansowego – 968,1 tys. zł. Szczegółowym badaniem objęto koszty w kwocie 1.822,6 tys. zł (17,2% ogółu kosztów) poniesione na obsługę i rozpatrywanie wniosków otrzymanych od klientów podmiotów rynku finansowego oraz na remonty i wyposażenie dodatkowych powierzchni biurowych wynajętych w związku z rozszerzeniem działalności Rzecznika i jego Biura. Kontrola wykazała,

¹⁴ Pozostałe koszty obejmowały: pozostałe koszty operacyjne – 43 tys. zł, amortyzację – 216,0 tys. zł, inne koszty (inne świadczenia pracownicze, delegacje, ubezpieczenia majątkowe i osobowe, szkolenia) – 270,2 tys. zł, podatki i opłaty – 76,7 tys. zł, odpisy na ZFŚS – 72,0 tys. zł i koszty finansowe – 1 tys. zł.

że koszty zrealizowane w tym zakresie były celowe i poniesione zostały z zachowaniem zasady gospodarności na realizację zadań ustawowych.

W 2016 r. RF nie udzielał zamówień z zastosowaniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych¹⁵. Zasady udzielania zamówień uregulowane były w zarządzeniu nr 2/2015 w sprawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Biurze Rzecznika Finansowego (zamówienia powyżej 30 tys. zł) oraz w zarządzeniu nr 5/2016 wprowadzającym procedurę zakupów (przy kwocie do 30 tys. zł)¹⁶. Kontrolą objęto cztery losowo wybrane zamówienia na łączną kwotę 197,1 tys. zł, udzielone z zastosowaniem postanowień wyżej wymienionego zarządzenia. Objęte kontrolą zamówienia udzielone zostały zgodnie z postanowieniami zarządzenia.

NIK stwierdziła, że roczne sprawozdanie o udzielonych zamówieniach publicznych w 2016 r.¹⁷ przekazane zostało do Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych z trzynastodniowym opóźnieniem. Zgodnie z art. 98 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych, sprawozdanie powinno być przekazane do dnia 1 marca roku następującego po roku, którego dotyczy sprawozdanie. Rzecznik przekazał sprawozdanie za 2016 r. w dniu 14 marca 2017 r.

Na koniec 2016 r. RF posiadał zobowiązania niewymagalne w wysokości 9.191,2 tys. zł. Wynikały one głównie z nadpłat zaliczek wnoszonych przez podmioty rynku finansowego na pokrycie kosztów działalności Rzecznika i jego Biura w kwocie 7.974,9 tys. zł. Zaliczki te zostaną rozliczone do końca sierpnia 2017 r. Pozostała kwota w wysokości 1.216,3 tys. zł dotyczyła zobowiązań z tytułu wynagrodzenia dla pracowników, podatków i opłat, składek do ZUS, opłat na PFRON oraz zobowiązań z tytułu dostaw towarów i usług. Na dzień 31 grudnia 2016 r. nie wystąpiły zobowiązania wymagalne.

3. Gospodarowanie wolnymi środkami

Stan wolnych środków pieniężnych na rachunku bankowym w Banku Gospodarstwa Krajowego na dzień 31 grudnia 2016 r. wyniósł 8.974,0 tys. zł i wzrósł o 7.682,0 tys. zł w stosunku do stanu na koniec 2015 r. Kwota 7.974,9 tys. zł wynikała z nadwyżki wpłat od podmiotów rynku finansowego nad kosztami faktycznie poniesionymi na działalność Rzecznika i jego Biura. Rzecznik poinformował Bank, że należy do grupy jednostek sektora finansów publicznych, o których mowa w art. 48 ust. 2 ustawy o finansach publicznych i upoważnił do automatycznego przekazywania każdego dnia roboczego w depozyt overnight u Ministra Finansów wolnych środków zgromadzonych na swoim rachunku. Z tytułu lokowania w tej formie wolnych środków Rzecznik otrzymał w 2016 r. odsetki w wysokości 20,0 tys. zł. W 2016 r. nie wystąpiły sytuacje zagrażające terminowej realizacji zadań i płynności finansowej RF.

4. Wykonanie zadań

Zgodnie z art. 17 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym do zadań RF należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. W związku z tym w 2016 r. w ramach budżetu zadaniowego Rzecznik realizował działanie „*Ochrona zbiorowych i indywidualnych interesów konsumentów, eliminowanie z obrotu niedozwolonych postanowień umownych oraz tworzenie polityki konsumenckiej na poziomie krajowym i międzynarodowym*”. Jako miernik realizacji działania przyjęto wyrażoną w procentach relację liczby wniosków rozpatrzonych w stosunku do otrzymanych. Zaplanowano, że wszystkie wnioski otrzymane

¹⁵ Dz.U. z 2015 r. poz. 2164, ze zm.

¹⁶ Po kontroli wykonania planu finansowego RF w 2015 r. NIK wniosła o wprowadzenie procedury dokonywania zakupów dla Biura RF o wartości poniżej 30,0 tys. zł. W 2016 r. RF wprowadził do zarządzenia nr 2/2015 z dnia 8 października 2015 r. aneks regulujący procedurę zakupów w kwocie nieprzekraczającej 30,0 tys. zł.”

¹⁷ Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie informacji zawartych w rocznym sprawozdaniu o udzielonych zamówieniach, jego wzoru oraz sposobu przekazywania (Dz.U. poz. 2038) roczne sprawozdanie o udzielonych zamówieniach zawiera między innymi łączną wartość udzielonych zamówień z wyłączeniem procedur określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy (tj. zamówień, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 tys. euro).

będą rozpatrzone. Miernik został zrealizowany w 100% – wszystkie otrzymane wnioski zostały rozpatrzone.

Do RF w 2016 r. wpłynęło 16.997 wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach na działalność podmiotów rynku finansowego, w tym 13.021 z zakresu problematyki rynku ubezpieczeniowego, 60 emerytalnego oraz 3.916 z zakresu rynku bankowego i kapitałowego.

W każdym przypadku wnioskodawcy otrzymali informację o tym, jak ich wnioski zostały rozpatrzone i wyjaśnienie stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik dokonał analizy zasadności roszczenia wobec podmiotu rynku finansowego.

W 2016 r. Rzecznik podjął interwencję w sprawie 13.427 otrzymanych wniosków klientów podmiotów rynku finansowego, których roszczenia uznał za uzasadnione¹⁸, w tym w sprawie 10.658 wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego, 5 emerytalnego oraz 2.764 wniosków dotyczących rynku bankowego i kapitałowego. W wyniku działań podjętych przez Rzecznika, podmioty rynku finansowego uznały roszczenia w przypadku 1.920 wniosków, w tym 1.667 wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego oraz 253 rynku bankowego i kapitałowego.

Ponadto, w 2016 r. Rzecznik przedstawił 341 oświadczeń dla sądu, zawierających istotny dla sprawy pogląd oraz wszczął 1.671 pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. W ramach konsultacji i udzielania porad pracownicy Biura RF udzielili odpowiedzi na 4.658 listów w formie elektronicznej i przeprowadzili 18.756 rozmów telefonicznych.

5. Sprawozdania

W 2016 r. RF sporządził roczne sprawozdanie z wykonania planu finansowego państwowej osoby prawnej w układzie zadaniowym (RB-BZ2) oraz sprawozdania w zakresie operacji finansowych za IV kwartał 2016 r. o stanie należności oraz wybranych aktywów finansowych (Rb-N) i o stanie zobowiązań według tytułów dłużnych oraz poręczeń i gwarancji (Rb-Z).

NIK zaopiniowała pozytywnie wyżej wymienione sprawozdania. Zostały one sporządzone prawidłowo, na podstawie danych wynikających z ewidencji księgowej. Przyjęty system kontroli zarządczej zapewniał w sposób racjonalny kontrolę prawidłowości i rzetelności sporządzonych sprawozdań. Sprawozdania przekazują prawdziwy obraz przychodów i kosztów, a także należności i zobowiązań na dzień 31 grudnia 2016 r.

Sprawozdania zostały sporządzone terminowo, stosownie do przepisów rozporządzeń Ministra Finansów w sprawie sprawozdań jednostek sektora finansów publicznych w zakresie operacji finansowych oraz sprawozdawczości budżetowej w układzie zadaniowym.

6. Księgi rachunkowe

Badanie prawidłowości ksiąg rachunkowych RF przeprowadzono na próbie 930 zapisów księgowych o łącznej wartości 3.466,4 tys. zł, obejmujących 100% zapisów księgowych pozapłacowych. Stwierdzono, że dowody księgowe sporządzono prawidłowo pod względem formalnym, a operacje gospodarcze udokumentowane tymi dowodami właściwie ujęto w księgach rachunkowych.

¹⁸ Niepodjęcie interwencji w przypadku pozostałych otrzymanych wniosków wynikało z braku podstaw prawnych lub właściwości Rzecznika do podjęcia interwencji, niekompletności dokumentacji do wniosku i wycofania wniosku.

IV. Informacje dodatkowe

W odpowiedzi z dnia 8 maja 2017 r. na wystąpienie pokontrolne Rzecznik poinformował, że nie zgłasza zastrzeżeń do wystąpienia.

Załączniki

Załącznik 1. Wykonanie planu finansowego Rzecznika Finansowego

Lp.	Wyszczególnienie	2015	2016		4:3	6:3	6:4	6:5	
		Wykonanie	Plan wg ustawy budżetowej	Plan po zmianach					Wykonanie
			tys. zł						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CZĘŚĆ A									
I.	Przychody ogółem, w tym:	8.107	17.889	17.889	10.594	220,7	130,7	59,2	59,2
1.	przychody z tytułu wpłat podmiotów rynku finansowego	7.906	17.879	17.879	10.564	226,1	133,6	59,1	59,1
2.	odsetki	8	10	10	25	125,0	312,5	250,0	250,0
3.	pozostałe przychody	4	0	0	5	0,0	125,0	x	x
II.	Koszty ogółem, z tego:	8.107	17.889	17.889	10.594	220,7	130,7	59,2	59,2
1.	amortyzacja	142	267	267	216	188,0	152,1	80,9	80,9
2.	materiały i energia	242	627	627	340	259,1	140,5	54,2	54,2
3.	usługi obce	2.062	5.300	5.300	2679	257,0	129,9	50,5	50,5
4.	wynagrodzenia	4.035	9.048	9.048	5.953	224,2	147,5	65,8	65,8
5.	świadczenia na rzecz osób fizycznych	0	0	0	0	x	x	x	x
6.	składki	594	1291	1291	943	217,3	158,8	73,0	73,0
7.	płatności odsetkowe	2	10	10	0	500,0	0,0	0,0	0,0
8.	podatki i opłaty	48	114	114	77	237,5	160,4	67,5	67,5
9.	pozostałe koszty funkcjonowania	838	980	980	343	116,9	40,9	35,0	35,0
10.	koszty realizacji zadań	120	80	80	0	66,7	0,0	0,0	0,0
11.	pozostałe koszty operacyjne	24	172	172	43	716,7	179,2	25,0	25,0
III.	Wynik brutto	-	-	-	-	-	-	-	-
IV.	Obowiązkowe obciążenia wyniku finansowego	-	-	-	-	-	-	-	-
V.	Wynik netto	-	-	-	-	-	-	-	-
VI.	Dotacje z budżetu państwa	-	-	-	-	-	-	-	-
VII.	Środki na wydatki majątkowe	-	-	-	-	-	-	-	-
VIII.	Środki przyznane innym podmiotom	-	-	-	-	-	-	-	-
CZĘŚĆ B Dane uzupełniające									
1.	Zobowiązania, w tym:	941	650	650	9.191	69,1	976,7	1.414,0	1.414,0
1.1.	papiery wartościowe	0	0	0	0	x	x	x	x
1.2.	kredyty i pożyczki	0	0	0	0	x	x	x	x
1.3.	zobowiązania wymagalne	0	0	0	0	x	x	x	x
CZĘŚĆ C Dane uzupełniające									
1.	Wolne środki finansowe przekazane w zarządzanie lub depozyt u Ministra Finansów, w tym:	1.282	200	200	8.938	15,6	697,2	4.469,0	4.469,0
1.1.	depozyty overnight (O/N)	1.282	200	200	8.938	15,6	697,2	4.469,0	4.469,0

Załącznik 2. Zatrudnienie i wynagrodzenia Rzecznika Finansowego

Lp.	Wyszczególnienie	2015			2016			10:5		
		Wykonanie			Plan		Wykonanie			
		przeciętne zatrudnienie	wynagrodzenia	przeciętne wynagrodzenie miesięczne na 1 etat	przeciętne zatrudnienie	wynagrodzenia	przeciętne zatrudnienie		Wynagrodzenia	przeciętne wynagrodzenie miesięczne na 1 etat
		osób	tys. zł	zł	osób	tys. zł	osób		tys. zł	zł
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Ogółem, w tym:	43,4	3.230	6.201	81,0	6.495*	67,4	5.107	6.312	101,8
1.1.	kierownictwo	2,6	384	12.403	2,0	-	1,6	204	10.625	85,7
1.2.	dyrektorzy i zastępcy dyrektorów biur	-	-	-	-	-	4,3	669	13.118	x
1.3.	administracja:	40,8	2.846	5.809	79,0	-	61,6	4.234	5.731	98,7
1.3.1.	– stanowiska samodzielne (główny specjalista)	-	-	-	-	-	25,0	2.286	7.611	x
1.3.2.	– stanowiska specjalistyczne (starszy inspektor)	-	-	-	-	-	12,0	759	5.284	x
1.3.3.	– stanowiska wspomagające (specjalista, inspektor, referent)	-	-	-	-	-	24,6	1.189	4.033	x

* Kwota dotyczy zakładanego poziomu funduszu osobowego wynagrodzeń

Załącznik 3. Kalkulacja oceny ogólnej wykonania planu finansowego Rzecznika Finansowego w 2016 r.

Oceny wykonania w 2016 r. planu finansowego Rzecznika Finansowego dokonano stosując kryteria²³ oparte na wskaźnikach wartościowych opracowanych przez NIK i opublikowanych w Analizie wykonania budżetu państwa i założeń polityki pieniężnej w 2016 roku²⁴.

Przychody: 10.593,7 tys. zł

Koszty : 10.593,7 tys. zł

Łączna kwota G : 21.187,4 tys. zł (kwota przychodów + kwota kosztów)

Waga przychodów w łącznej kwocie $W_d = D : G = 10.593,7 : 21.187,4 = 0,50$

Waga kosztów w łącznej kwocie: $W_w = W : G = 10.593,7 : 21.187,4 = 0,50$

Ocena częściowa przychodów: pozytywna (5) brak nieprawidłowości

Ocena częściowa kosztów: pozytywna (5) brak nieprawidłowości

Wynik końcowy $W_k: 0,50 \times 5 + 0,50 \times 5 = 5$

Ocena końcowa: pozytywna

²³ <http://www.nik.gov.pl/kontrole/standardy-kontroli-nik/>

²⁴ Porównaj: <http://www.nik.gov.pl/kontrole/analiza-budzetu-panstwa/>

Załącznik 4. Wykaz organów, którym przekazano informację o wynikach kontroli

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Sejmowa Komisja Finansów Publicznych
8. Sejmowa Komisja do Spraw Kontroli Państwowej
9. Minister Rozwoju i Finansów
10. Rzecznik Finansowy