

**Sprawozdanie z realizacji zadania Rzecznika Finansowego
polegającego na prowadzeniu pozasądowych postępowań w
sprawie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego
a tymi podmiotami w 2021 r.**



WARSZAWA, KWIECIEŃ 2022

Spis treści

Spis treści	2
Część I. Informacje wstępne.....	3
1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów	3
2. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	3
Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu..	4
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	4
2. Sprawy zakończone.....	7
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu.....	12
4. Średni czas trwania postępowania.....	14
5. Dane liczbowe	16
Część III. Istotne problemy produktowe	17
Część IV. Podsumowanie.....	20

Część I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

Pozasądowe postępowanie pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego prowadzone przy Rzeczniku Finansowym (dalej jako: postępowanie polubowne) zostało uregulowane w następujących aktach prawnych:

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2022 r., poz. 187) – w szczególności rozdział 4,
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 313) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) – w zakresie nieuregulowanym w rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

2. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami

W roku 2021 wpłynęło 1974 wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.

Podział wniosków ze względu na sektory prezentuje się następująco:

- spory z podmiotami z obszaru ubezpieczeniowego – 1295;
- spory z obszaru rynku bankowo-kapitałowego – 679.

W roku 2021 w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal powadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2017 - 2019, a więc z okresu, gdy dynamika wpływu wniosków, zwłaszcza tych dotyczących kredytów waloryzowanych kursem walut obcych, była największa. Z tego powodu nakład pracy konieczny dla obsługi wszystkich postępowań będących w toku nie zmniejszył się, zwłaszcza z uwagi na podejmowane czynności z uwzględnieniem trwającej pandemii COVID-19. Dotyczy to zarówno zaangażowania po stronie pracowników odpowiadających za merytoryczną obsługę spraw, jak i obsługę administracyjną.

Liczba korespondencji wychodzącej z Wydziału wyniosła przeszło 23 300, choć było to znacznie mniej niż w roku 2020 (33 500 sztuk). Znakomitą większość, bo aż 83 % pism wysłano pocztą tradycyjną, a

pozostałą część za pośrednictwem platformy ePUAP i drogą mailową. W ramach wydziałowej infolinii obsłużono 3356 połączeń od klientów.

Na koniec roku 2021 ogólna liczba osób zatrudnionych w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów zmniejszyła się w stosunku do roku 2020 z 29 do 22 osób, co było spowodowane zakończeniem współpracy z częścią osób upoważnionych do prowadzenia postępowań na podstawie terminowych umów cywilnoprawnych.

Zmiany zaobserwowane w roku 2021 zarówno w liczbie wpływających wniosków, jak i ich tematyce, stanowiące odwrócenie tendencji obserwowanej w latach poprzednich, powodują, że przewidywanie co do liczby i udziału spraw z obu głównych segmentów rynku finansowego (ubezpieczeniowo – emerytalnego i bankowo – kapitałowego) jest utrudnione. Powoduje to również trudność w zakresie prowadzenia polityki kadrowej zwłaszcza w odniesieniu do grupy pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań polubownych, mając na uwadze optymalizowanie procesów i skrócenie czasu trwania postępowań.

Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2021 znajdują się statystyki przedstawiające dane ilościowe dotyczące wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Opracowanie przedstawia podział wniosków ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu, średni czas trwania postępowania, jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem produktów problematycznych, których dotyczyły spory.

1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1974 wnioski o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 355 spraw, tj. 15%, w porównaniu do roku 2020.

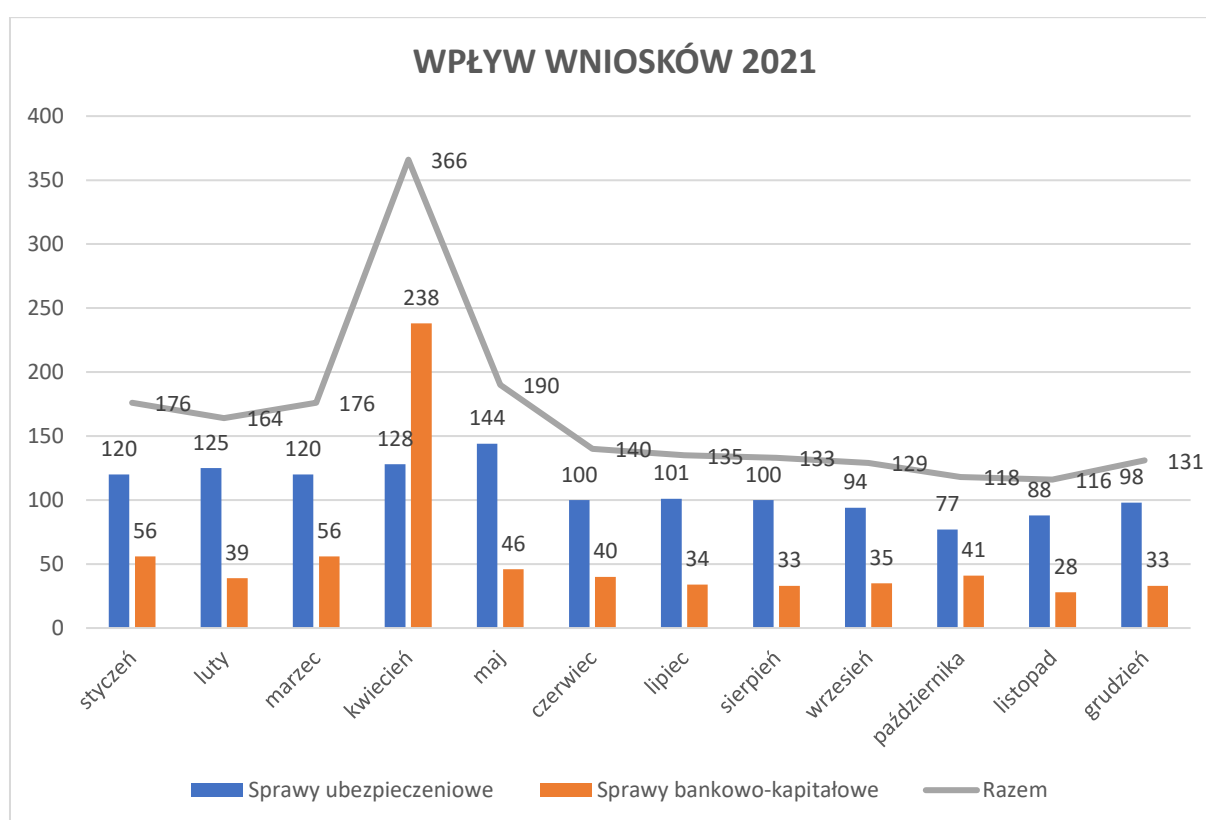


Rzecznik w 2021 r. wszczął łącznie 1560 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie

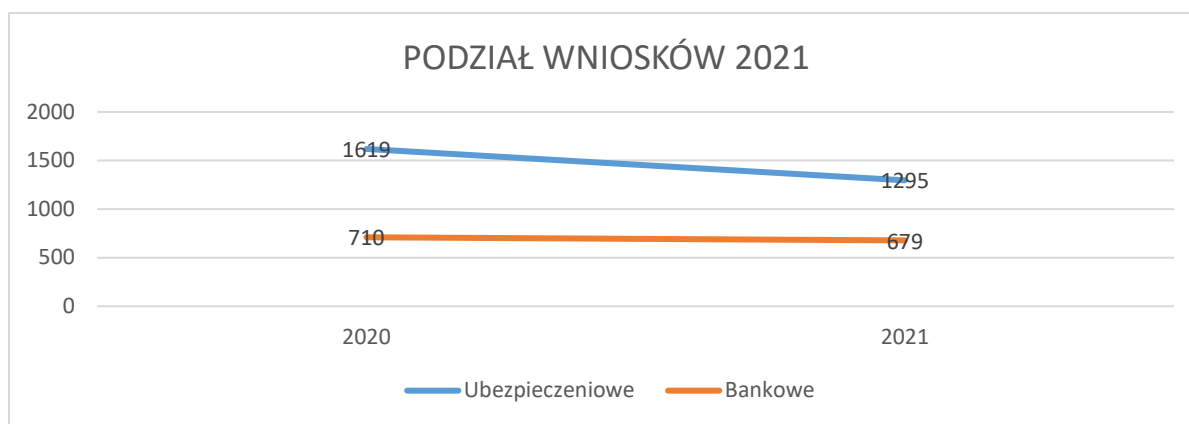
sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 110 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2020 r. i 1450 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2021 r., co stanowi 73% wszystkich wniosków.

W pozostałych 17% sprawach zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału, a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

W roku 2021 można zauważyć, że w pierwszej połowie roku wpływ wniosków był wyższy. Począwszy od drugiego półrocza liczba wniosków spadła i w kolejnych miesiącach kształtowała się poniżej średniej rocznej, która w roku sprawozdawczym wyniosła 164 wnioski miesięcznie.



Powyższe dane, podobnie jak w roku 2020 wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1295) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (679 spraw). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 66% ogólnej liczby wpływających wniosków. Można też zauważyć, że spadek w liczbie wniosków wpływający na ich ogólną liczbę dotyczył zarówno spraw z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej, jak i dotyczących ubezpieczeń.



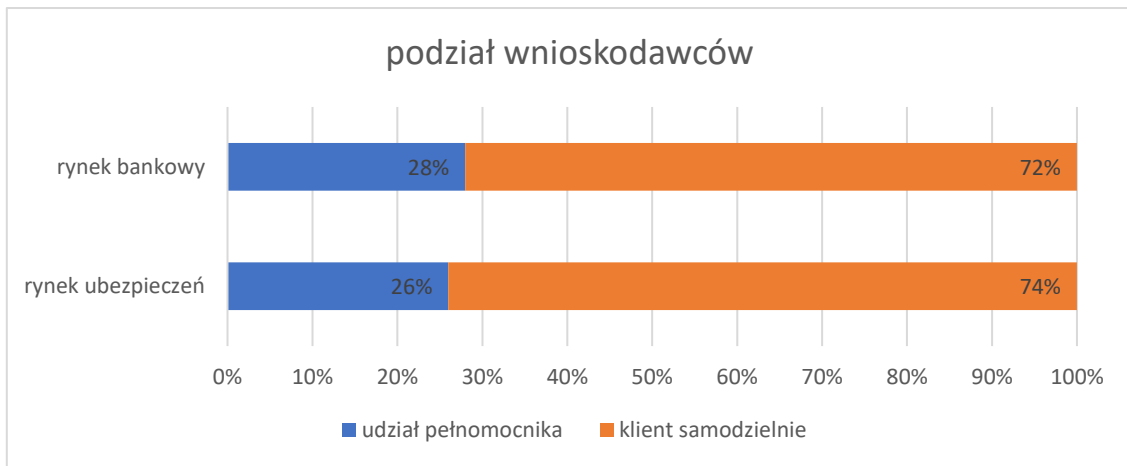
W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją kilku czynników.

Przede wszystkim można zaobserwować spadek zainteresowania polubowną formą rozwiązywania sporów klientów w sprawach, w których orzecznictwo sądowe przejawia tendencje prokonsumenckie, natomiast nastawienie podmiotów rynku finansowego do pozasądowych sposobów rozwiązania w istotny sposób się nie zmienia, np. można wskazać tendencje orzecznicze w sprawach kredytów frankowych.

Na spadek liczby wniosków ma z pewnością również wpływ sytuacja epidemiczna i związane z tym ograniczenia i zmiany w organizacji życia społecznego. Obowiązujące ograniczenia przemieszczania się oraz w sferze życia społecznego, w tym zdalne nauczanie, spowodował spadek liczby szkód w wielu segmentach usług ubezpieczeniowych (np. w zakresie usług turystycznych, szkód komunikacyjnych, ubezpieczeń szkolnych), co z kolei przekłada się na liczbę reklamacji, a w dalszej kolejności, spraw wymagających ingerencji podmiotów zewnętrznych w rozwiązanie sporu.

W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2021 r. pełnomocnicy wystąpili w 27% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowiło spadek o 3%.

Udział pełnomocników w sprawach dotyczących usług rynku bankowo-kapitałowego w poprzednich latach był wysoki, gdyż utrzymywał na poziomie ok. 45%, natomiast w ubiegłym roku wyniósł 28%. W 72% spraw klienci działali samodzielnie. Bardzo podobnie było w postępowaniach z udziałem podmiotów sektora ubezpieczeniowego, gdzie odpowiednio 26% klientów skorzystało z pomocy pełnomocnika zaś 74% tych postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów. Udział pełnomocników w tych sprawach utrzymuje się od kilku lat na zbliżonym poziomie.



2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2021 r., a także sposobów, w jaki poszczególne sprawy zostały zakończone.

Sposoby zakończenia poszczególnych spraw wynikają wprost z aktów prawnych regulujących postępowanie polubowne:

1. Odmowa rozpatrzenia sporu - art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym wymienia przypadki, kiedy Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, tj. gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, przez sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.
2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
4. Sporządzenie opinii w przypadku nieosiągnięcia przez strony porozumienia (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia).

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, np. przy osiągnięciu przez strony porozumienia albo w przypadku jego braku (odpowiednio wyżej wymienione

pkt 3 i 4), Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W 2021 r. z powyższych tytułów zakończono w sumie 2992 sprawy, co stanowi 22% mniej zakończonych spraw niż w roku 2020 (3858 spraw). W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych jeszcze w latach 2017 - 2020 oraz 2021 i tak: z 2017 r.- 58 spraw, 2018 r. – 374 sprawy, z 2019r. - 651spraw, z 2020 r. – 1336 spraw, a z 2021 r. – 573 sprawy.

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 1955 spraw zostało zakończonych sporządzeniem opinii, co stanowi 65 % wszystkich zakończonych spraw i jest o 7% wartością niższą niż w roku 2020, kiedy to opiniami zakończono 72% wszystkich spraw.

W ponad 13% wszystkich spraw zakończonych w 2021 r., tj. w 390 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Liczba spraw zakończonych polubownie jest ponownie wyższa niż w roku 2020 (375 spraw). Wymaga jednak podkreślenia, że w roku 2021 liczba spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których strony zakończyły spór polubownie była na niższym poziomie i wyniosła 83 sprawy, przy 96 w roku 2020.

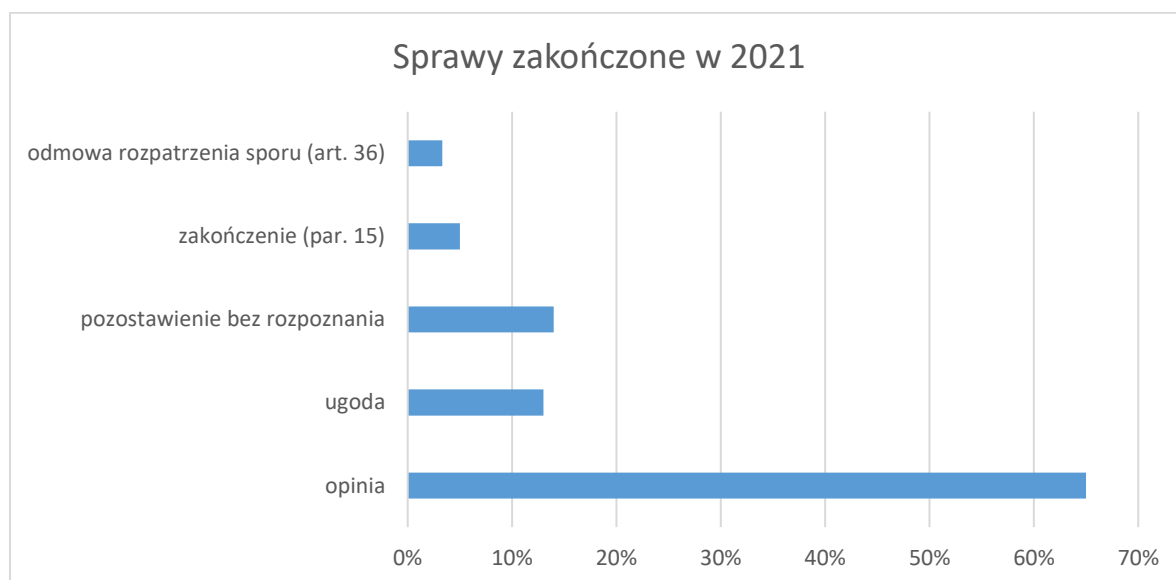
Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie zakończonych postępowań trzeba jednak interpretować mając na względzie, że w roku sprawozdawczym niemal 22%, tj. 647 spraw zakończyło się bez ich merytorycznego rozpoznania, a więc albo na etapie wstępnym, albo poprzez zakończenie postępowania na podstawie §15 Rozporządzenia. Gdyby odnosić stosunek spraw zakończonych porozumieniem jedynie do liczby spraw zakończonych merytorycznie, a więc zgodnie art. 40 i 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym, których liczba wyniosła 2345, ich procentowy udział w tej liczbie wynosiłby już niespełna 17%. Oceniając efektywność postępowania pozasądowego jedynie przez pryzmat liczby spraw zakończonych polubownie (co jednak jest rozumowaniem błędnym i nieuwzględniającym wszystkich korzyści płynących dla stron z tego postępowania), nie sposób również pominąć obowiązkowego charakteru postępowania przy Rzeczniku dla podmiotu rynku finansowego, co wynika z art. 37 ustawy. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od nastawienia do możliwości ugodowego zakończenia sporu po stronie podmiotu rynku finansowego, a nawet mimo braku takiego nastawienia, co nie ma miejsca w innych typach postępowań ADR, z wyjątkiem postępowania przed Arbitrem Bankowym. Innymi słowy, należy przyjąć, że przy Rzeczniku Finansowym toczą się postępowania, które przed innym podmiotem ADR nigdy by nie zawiśły ze względu na brak zgody obu stron na przeprowadzenie takiego postępowania. Jak już jednak wyżej wspomniano, nawet gdy postępowanie nie zakończy się osiągnięciem porozumienia i definitywnym rozwiązaniem sporu, niewątpliwą jego korzyścią jest możliwość skonfrontowania swoich stanowisk przez strony, weryfikacji kwestii

spornych, czy wreszcie uzyskania opinii Rzecznika Finansowego, która stanowi obiektywną analizę prawną sprawy wraz ze wskazaniem możliwych konsekwencji kontynuowania sporu.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 406, czyli niemal 14%. Warto podkreślić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku. Rzecznik nie prowadzi statystyki takich spraw, jednak z analizy wynika, że w zauważalnej liczbie takich spraw klienci ponownie występują z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyły się 95 sprawy, czyli nieco ponad 3%.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia zakończyło się 146 spraw, czyli prawie 5%.



W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 stawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 60 spraw (63% przypadków odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniała kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego albo kiedy wniosek skierowany był wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

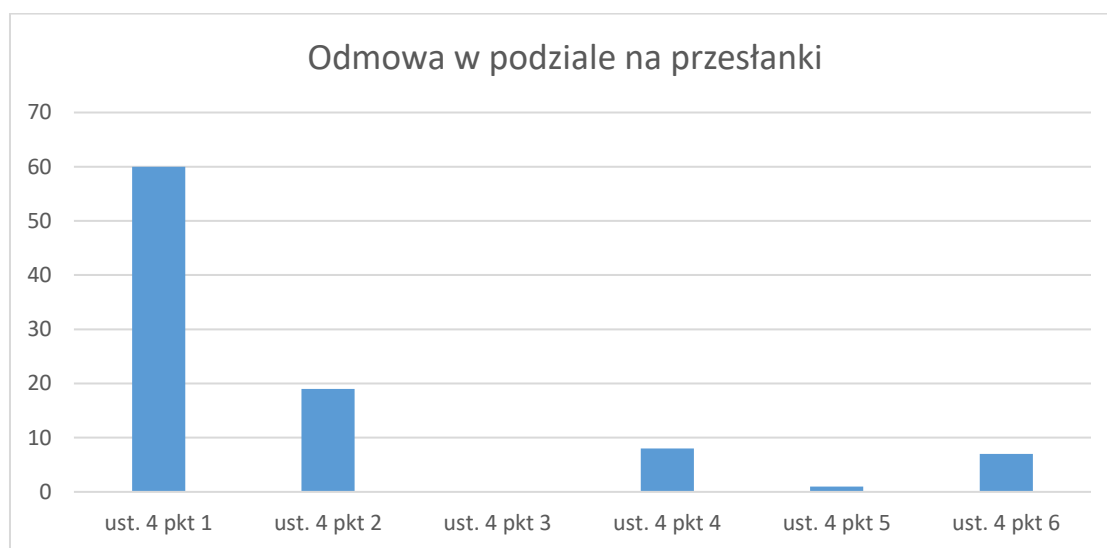
Kolejną pod względem liczebności jest grupa spraw, w której Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu z uwagi na brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta. Na tej przesłance oparto 19 odmów, co daje 20% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 8 sprawach powodem odmowy był fakt, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi

stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd.

W 7 przypadkach nastąpiła odmowa z powodu nieuiszczenia opłaty przez klienta i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia, co pokazuje, że ta przesłanka, zapewne z uwagi na wysokość opłaty (50 zł), nie stanowi istotnej przeszkody w dostępie do postępowania dla znakomitej większości klientów.

W jednej sprawie Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla samego Rzecznika. Było to spowodowane brakiem dokładnego określenia żądania i oczekiwania na zakończenie sporu w sposób polubowny, co z kolei poddawało w wątpliwość rzeczywistą intencję pozasądowego rozwiązania sporu.



Ogólnie w sposób merytoryczny (dojściem stron do porozumienia lub sporządzeniem opinii Rzecznika Finansowego) zakończyło się ponad 78% spraw (2 345).

Zestawienie dotyczące wartości roszczeń zgłoszonych w sprawach, w których uzyskano porozumienie w ramach postępowania polubownego, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku tych porozumień zawierają poniższe tabele.

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2021 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	7 526 035 zł	20 451 zł
Wartość porozumień/ugód	3 575 570 zł	10 015 zł

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2021 r. w podziale na segmenty rynku

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	6 629 070 zł	3 221 568 zł
Usługi rynku bankowo-kapitałowego	896 965 zł	354 000 zł

Wartym podkreślenia jest również to, że w 2021 r. zawarto 83 porozumienia w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, co stanowiło 21% spraw zakończonych polubownie. Udział tych spraw w ogólnej liczbie spraw zakończonych osiągnięciem porozumienia spadł w porównaniu do 2020 roku, co wynika zarówno z mniejszej ilości wpływu spraw tego sektora, jak i opisanej w dalszej części problematyki związanej z brakiem gotowości podmiotów do wypracowania porozumienia, najczęściej w sprawach kredytów walutowych.

W części porozumień zawartych w 2021 r., tj. w 16 sprawach z sektora bankowego doszło do polubownego zakończeń sporów, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku finansowego o charakterze niepieniężnym, takie jak wykreślenie z rejestru BIK, restrukturyzacja zadłużenia czy ustalenie salda kredytu. W części porozumień strony nie podały szczegółów warunków finansowych, jednak zgodnie potwierdziły, że doszło do przewalutowania kredytu bądź całkowitej spłaty, co ma istotne znaczenie dla wartości pieniężnych podanych w powyżej tabeli.

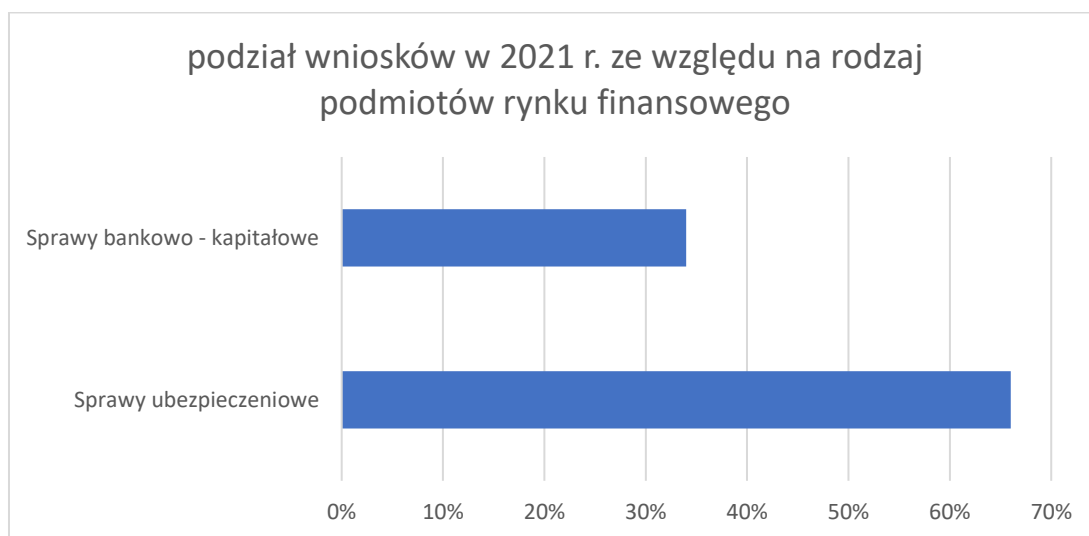
W 3 sprawach strony doszły do zawarcia ugody w części roszczeń, a co do pozostałych Rzecznik Finansowy wydał opinię.

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia w sprawach o roszczenia pieniężne wyniosła 47% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń niekiedy była znaczna, od całkowitego zaspokojenia roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta do uwzględnienia ich jedynie w niewielkiej części.

W sprawach z sektora ubezpieczeń w 9 przypadkach porozumienia dotyczyły odstąpienia od dochodzenia roszczeń czy rozłożenia należności na raty, np. w sprawach regresowych bądź kontynuacji umowy na niezmiennych warunkach. W niektórych sprawach strony nie wskazały wartości zawartych ugód.

3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu.

Jak wskazano wcześniej w 2021 r. w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego spadła o 5% liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (679 spraw). W jeszcze wyższym stosunku, bo o 20% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (1295 spraw). Podział wniosków w 2021 r. między oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 66% dla rynku ubezpieczeniowego i 34 % dla rynku bankowo-kapitałowego.

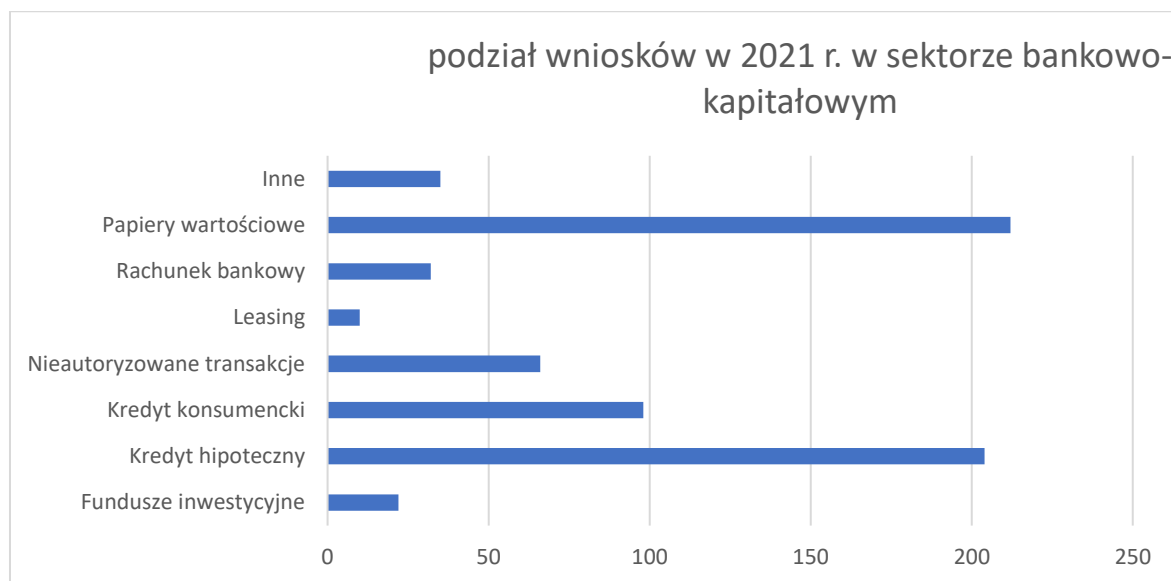


W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowo-kapitałowego nadal dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, m.in. denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej, kredyty konsumenckie, ale także sprawy dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego, czy kwestionowane operacje w rachunkach bankowych.

Istotnym było pojawienie się w marcu 2021 r. komunikatu Rzecznika Finansowego w przedmiocie możliwego terminu przedawnienia roszczeń dotyczących sprzedaży obligacji GetBack S.A. W związku z tym tematem wpłynęło 207 wniosków – najwięcej z kategorii rynku kapitałowego.

Do kategorii spraw z rynku bankowo-kapitałowego, poza tymi dotyczącymi produktów bankowych, należały także spory dotyczące nieprawidłowości przy obsłudze rachunków funduszy inwestycyjnych, tzw. doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego, ale także umów leasingu.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2021 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowo-kapitałowego.

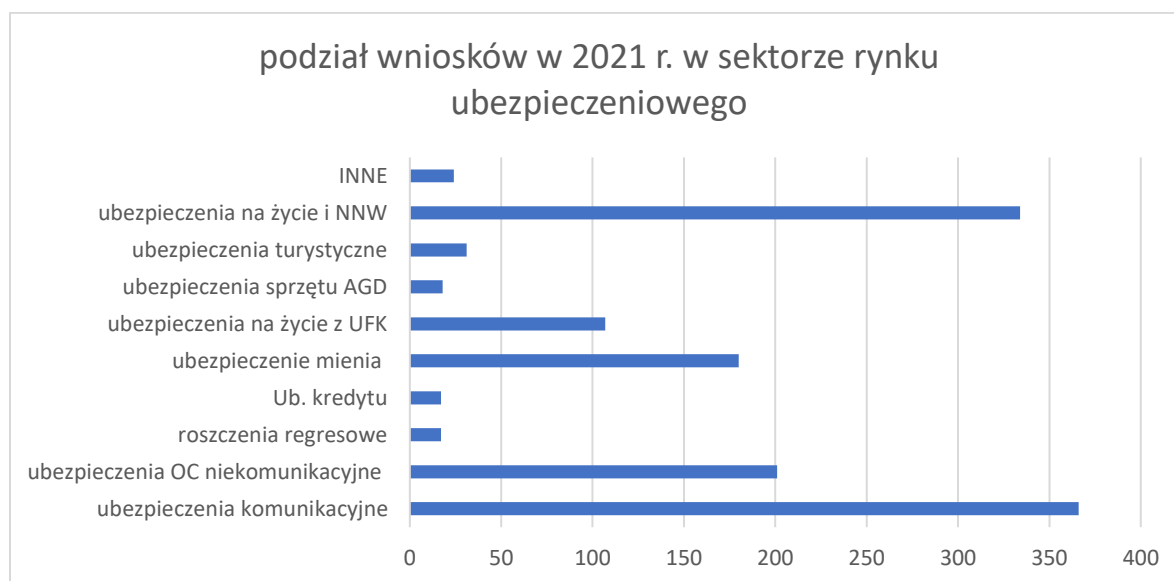


Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2021 r. już tylko 30% wniosków z sektora bankowo-kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) hipotecznych, w przeważającej większości walutowych oraz waloryzowanych kursem walut obcych, co wskazuje na wyraźny spadek udziału spraw o tej tematyce w ogólnej liczbie sporów klientów z podmiotami rynku bankowo-kapitałowego. Natomiast ponad 31% udziału w sprawach z tego sektora dotyczyło papierów wartościowych, głównie obligacji GetBack S.A. Z kolei 14% spraw z obszaru bankowo-kapitałowego dotyczyło kredytów (pożyczek) konsumenckich, a niemal 10% wniosków zawierało roszczenia wynikające z nieautoryzowanych transakcji. Zaś niespełna 5% dotyczyło zastrzeżeń obsługi rachunków bankowych, a pozostałe produkty stanowiły już procentowo niewielki odsetek spraw.

W roku 2021 wpłynęło 1295 wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych. Ponownie najliczniejszą grupę spraw, tj. 366, stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 314 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego. Następną, niemal tak samo liczną grupę stanowiły spory dotyczące ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i NNW. Liczba wniosków w tych sprawach wyniosła 334. Kolejny rok to również znaczny udział w ogólnej liczbie wniosków, spraw dotyczących roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej (201 spraw). Nadal zauważalna jest spora liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, przy czym liczba tych spraw z roku na rok konsekwentnie maleje. W 2021 r. było to 107 spraw, przy 167 sprawach w roku 2020. W roku sprawozdawczym wzrosła liczba wniosków dotyczących ubezpieczenia mienia (180 spraw). Zauważalną grupą były też spory dotyczące roszczeń

związanych z ubezpieczeniem turystycznym (31 spraw), ubezpieczeniem sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), ubezpieczeniami kredytów oraz spory dotyczące roszczeń regresowych.

Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw.



Jak wynika z powyższego, wnioski w tej kategorii dotyczą w zasadzie wszystkich ubezpieczeń oferowanych na rynku, a udział poszczególnych rodzajów ubezpieczeń w ogólnej liczbie wniosków, w istocie odzwierciedla strukturę produktową rynku. Stąd też tak jak w latach ubiegłych najwięcej wniosków dotyczyło sporów związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (zarówno obowiązkowymi jak i dobrowolnymi), a także ubezpieczeniami na życie i związanymi z nimi lub też oferowanymi odrębnie ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi, a także ubezpieczeniami następstw nieszczęśliwych wypadków.

4. Średni czas trwania postępowania

Ilość wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwań stron co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Dodatkowo w roku 2021 na długość procedowania spraw w dalszym ciągu oddziaływała sytuacja epidemiczna i związane z tym trudności w wymianie korespondencji ze stronami (brak możliwości podejmowania czynności przez strony z uwagi na chorobę lub przebywanie na kwarantannie), jak również zmniejszona liczba osób upoważnionych do prowadzenia postępowań.

Niezależnie od powyższego w roku 2021 czas trwania postępowań w sprawach, w których wnioski wpłynęły w 2021 r. wyniósł 133 dni, czyli na poziomie sprzed roku.

Jednocześnie zintensyfikowanie działań mających na celu zakończenie postępowań zainicjowanych

wnioskami z sektora rynku bankowo-kapitałowego (w większości dotyczących kredytów waloryzowanych), które wpływały w latach 2017-2019 spowodowało, że choć w roku 2021 zakończono o 23% mniej postępowań niż w roku 2020, to jednak średni czas trwania postępowania w sprawach z wniosków z lat 2017-2021 zakończonych w 2021 r. wyniósł 460 dni, tj. o niemal 2 miesiące mniej niż w 2020 roku. Biorąc pod uwagę fakt, że na ten wskaźnik przeważający wpływ miał fakt końca postępowania z okresu lawinowego wzrostu liczby wniosków, przy zmniejszonej liczbie mediatorów oraz jednoczesnej konieczności zapewnienia prawidłowej obsługi spraw bieżących, skrócenie trwania postępowania należy uznać za istotne. Wśród 2992 spraw zakończonych w roku 2021, 1083 spraw to takie, w których wnioski wpłynęły jeszcze w latach 2017 (58), 2018 (374) oraz 2019 (651). Kolejne 1336 zakończonych postępowań to sprawy, które wpłynęły w 2020 r.

Wśród tych spraw, ponownie, jak w poprzednich latach najdłużej procedowane były sprawy dotyczące tzw. kredytów walutowych, w których z uwagi na skomplikowany stan prawny, rozbieżności w doktrynie i orzecznictwie, a także nastawienie stron, prowadzenie czynności pojednawczych było istotnie utrudnione, zaś sporządzenie opinii, zawierających ocenę prawną poszczególnych spraw, było bardzo czasochłonne. W wielu przypadkach przyczyną długiego prowadzenia postępowań były też prośby klientów o niezaprzestawianie czynności mediacyjnych, co było dyktowane nadzieją na przełamanie impasu na skutek ewaluowania tendencji orzeczniczej w sprawach kredytów waloryzowanych.

Powyższe statystyki dają podstawy do dalszego pozytywnego prognozowania, że wraz z kończeniem spraw, których wszczęcie przypadło na okres wzmożonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia. Jednak z uwagi na braki kadrowe, z którymi borykał się WRS w 2021 r. oraz to, że sprawy rozpatrywane są według kolejności wpływu, jako obiektywnego kryterium zapewniającego zachowanie bezstronności Rzecznika Finansowego, skrócenie czasu prowadzenia postępowania polubownego w ujęciu statystycznym następuje wolniej.

Niezależnie od wskazanych powyżej czynników wpływających na długość trwania postępowania, należy zwrócić uwagę na czynnik natury systemowej, który powoduje, że niezależnie od uwarunkowań zewnętrznych, takich jak nagły wzrost liczby wniosków (w bieżącym okresie sprawozdawczym np. GetBack S.A.), czy pojawienie się nowych problemów produktowych, czy zmiana ustawy w zakresie rozszerzenia katalogu klientów oraz podmiotów rynku finansowego objętych Ustawą o Rzeczniku Finansowym prowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego zawsze będzie wymagało znacznego nakładu pracy i czasu.

Czynnikiem tym jest, konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w każdym przypadku, gdy nie dojdzie do polubownego rozwiązania sporu. Jest to element nietypowy dla postępowań polubownych, których charakter opiera się na negocjacjach, a głównym

celem jest doprowadzenie do osiągnięcia porozumienia/ugody, nie zaś dokonanie oceny prawnej sporu. Wymóg sporządzenia opinii prowadzi do istotnego obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. Co więcej obowiązek sporządzenia opinii w trakcie trwania postępowania niejako „sztucznie” wydłuża czas jego trwania, albowiem w istocie jest ona sporządzana w okresie, kiedy czynności pojednawcze są już zakończone. Z tego względu, na gruncie obserwacji poczynionych w kolejnym roku działalności Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, można stwierdzić, że nie negując jednocześnie samego waloru opinii Rzecznika Finansowego, jako opracowania dostarczającego obu stronom postępowania rzetelnej oceny ich sporu i ryzyk prawnych z nim związanych, niezmiennie aktualny jest postulat zmiany przepisów proceduralnych w taki sposób, aby postępowanie było kończone po zakończeniu działań mediacyjno-koncyliacyjnych, a opinia była sporządzana po jego zakończeniu, na wniosek strony.

5. Dane liczbowe

Poniżej przedstawiono zestawienie zawierające najważniejsze dane liczbowe dotyczące postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym.

Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym

	2020	2021	Zmiana
Liczba wniosków	2329	1974	spadek o 15%
Sprawy ubezpieczeniowe	1619	1295	spadek o 20%
Sprawy bankowo – kapitałowe	710	679	spadek o 5%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	375	390	wzrost o 4%
Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 tj. bez porozumienia/ugody	2765	1955	spadek o 29%

Część III. Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2021 można było wskazać następujące grupy produktów, których złożoność, mało ugodowa postawa stron albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Ubezpieczenia komunikacyjne – analogicznie jak w poprzednich latach, tak i w 2021 roku spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m) jak i ubezpieczenia komunikacyjne dobrowolne (AutoCasco, assistance) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (ponad 28%). Rzecznik Finansowy zaobserwował, że główna oś sporu w przypadku obowiązkowego ubezpieczenia oc posiadaczy pojazdów mechanicznych przechyła się ponownie¹ z problematyki rozliczania kosztów najmu pojazdu zastępczego na problematykę zaniżonego odszkodowania za naprawę pojazdu. Podmioty rynku finansowego ograniczają koszty naprawy do wysokości potencjalnych kosztów naprawy jakie szacują posiadające zawarte z nimi umowy partnerskie zakłady naprawcze. Uniemożliwia to poszkodowanym odzyskanie kosztów związanych z naprawą pojazdu wykonaną poza siecią naprawczą podmiotów rynku finansowego. Analiza symulacji potencjalnych kosztów naprawy przygotowanych przez ubezpieczycieli w oparciu o stosowane przez partnerskie zakłady naprawcze wskazuje, że stawki za roboczogodziny prac naprawczych i blacharsko- lakierniczych, czy też koszty użytych do naprawy części zamiennych obiegają istotnie od stawek ujawnionych w wyrokach sądów czy też cen detalicznych części zamiennych. Z pola widzenia nie można również tracić sporów związanych z wysokością zadośćuczynienia przyznanego za szkody osobowe poszkodowanym w wypadkach drogowych. Na pierwszy plan wysuwają się tutaj spory dotyczące wysokości roszczeń Klientów poszkodowanych w kolizjach drogowych oraz problematyka właściwego udokumentowania szkody osobowej od strony medycznej (np. brak pełnej dokumentacji medycznej z procesu leczenia).

W zakresie ubezpieczeń dobrowolnych Auto Casco najwięcej sporów ujawnia się w związku z rozliczaniem szkód całkowitych. Spory tego rodzaju dotyczą prawidłowego ustalenia wartości pojazdu w dniu powstania szkody, co rzutuje w dalszej kolejności na poprawność kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej oraz wysokości należnego Klientowi odszkodowania. Podobnie jak w poprzednich latach wyróżnić tutaj można przypadki, kiedy w wariancie ubezpieczenia na sumę stałą, zakład ubezpieczenia dokonywał weryfikacji wartości pojazdu, stosując niekiedy czynniki pominięte przy

¹ W swoich sprawozdaniach z lat 2017-2019, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wskazywał, że spory związane z wykonywaniem umowy ubezpieczenia oc posiadaczy pojazdów mechanicznych najczęściej koncentrowały się wokół problematyki zaniżonego odszkodowania za szkody w pojeździe. Szczególnie problem Klientów związany z likwidacją przedmiotowych szkód uwypuklał się w przypadku rozliczenia kosztów naprawy pojazdu metodą kosztorysową. W poprzednim roku sprawozdawczym Rzecznik Finansowy sygnalizował, że w tym segmencie produktowym, dominującym problemem związanym z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych stała się kwestia związana z prawidłowym rozliczeniem roszczeń towarzyszących likwidacji szkód w pojazdach, w szczególności takich jak najem pojazdu zastępczego.

zawarciu umowy ubezpieczenia (np. pochodzenie pojazdu, wcześniejsze szkody) i ustalał odszkodowanie w odniesieniu do zweryfikowanej wartości dokonując ewentualnie korekty ustalonej składki przyjętej od Klienta za udzielenie ochrony ubezpieczeniowej.

Ubezpieczenie assistance jest bardzo specyficznym produktem ubezpieczeniowym. Jego przedmiotem jest organizacja określonych usług przez ubezpieczyciela (a w zasadzie na ogół organizacja usług na jego zlecenie) oraz pokrycie ich kosztów, co w założeniu ma stanowić dla ubezpieczonego wymierną pomoc oraz istotne ułatwienie w razie zajścia któregoś z określonych w o.w.u. zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową. W przypadku tej kategorii produktowej spory najczęściej dotyczyły kwestii związanych z zakresem ochrony ubezpieczeniowej, a także jakością realizowanych przez ubezpieczenia usług (np. czas zorganizowania transportu zastępczego).

2. Ubezpieczenia na życie – podobnie jak w ubiegłym roku spory dotyczące dobrowolnych ubezpieczeń na życie dotyczyły dwóch kategorii spraw tj. ubezpieczeń na życie wraz z oferowanymi odrębnie, względnie będącymi ich uzupełnieniem, ubezpieczeniami wypadkowymi chorobowym (których udział w ogólnej liczbie wniosków wyniósł niemal 26%) oraz ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których dotyczyło ponad 8% spraw. Kolejny rok obserwujemy spadek wniosków dotyczących tego ostatniego produktu co spowodowane jest malejącą popularnością tego typu produktów oraz jednoznaczną linią orzecznictwa w przypadku umów ubezpieczenia związanych z inwestowaniem w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe, co powoduje, że duża część klientów decyduje się na poszukiwanie ochrony na drodze sądowej. W postępowaniach dotyczących umów ubezpieczenia w ubezpieczeniowym funduszu kapitałowym dominuje problematyka misselingu oraz wysokość świadczenia wykupu w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy.

W zakresie problemów, które można wyróżnić w obszarze ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, podobnie jak w latach ubiegłych można wyróżnić te związane z samym zakresem i realizacją umowy ubezpieczenia oraz stosowanymi włączeniami odpowiedzialności. W ramach prowadzonych postępowań Rzecznik Finansowy zetknął się z problematyką odmów wypłaty świadczeń dla osób uposażonych do wypłaty świadczeń z tytułu zgonu ubezpieczonego ale po wygaśnięciu okresu ochrony gdzie z różnych względów składka nie została opłacona. Spory w tego rodzaju ubezpieczeniach związane były również z rozbieżnością co do interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia choćby w przedmiocie definicji nieszczęśliwego wypadku, definicji zawału serca czy też poważnego zachorowania. Rzecznik Finansowy dostrzegł również w rozpatrywanych przez niego postępowaniach pozasądowych pojawiający się problem osób ubezpieczonych, którzy w momencie przystępowania do umowy ubezpieczenia nie spełniali definicji osoby mogącej być objętej ochroną ubezpieczeniową co skutkowało dla nich w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego odmową wypłaty świadczenia. Powyższe może świadczyć o tym, że procesy związane z zawieraniem umów ubezpieczenia wciąż wymagają poprawy jakości, a podmioty rynku finansowego powinny przykładąć większy nacisk na oferowanie Klientom produktów, które będą jak

najbardziej dopasowane do ich potrzeb. Finalnie omawiając tematykę ubezpieczeń na życie, nie zmiennie od lat, często kwestia wysokości orzeczonego przez zakłady ubezpieczeń uszczerbku na zdrowiu klientów po wystąpieniu nieszczęśliwego wypadku stanowi również oś sporu w postępowaniach pozasądowych.

3. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – w tej grupie ubezpieczeń kolejny raz grupa spraw, która zwraca uwagę, to sprawy związane z dobrowolnymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej związane z prowadzoną działalnością zawodową (oc biur rachunkowych, oc radców prawnych). Analizując wnioski o pozasądowe rozwiązanie sporu przy Rzeczniku Finansowym nie można pominąć znaczącej liczby wniosków związanych z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządców drogi. Posiadacze pojazdów, które zostały uszkodzone w związku z niewłaściwym stanem technicznym ubezpieczonej drogi lub w skutek zderzenia z dzikim zwierzęciem na ubezpieczonej drodze najczęściej toczą z ubezpieczycielami spór o uznanie ich odpowiedzialności za ww. zdarzenia ubezpieczeniowe oraz refundację kosztów związanych z naprawieniem uszkodzonych pojazdów.

4. Ubezpieczenia turystyczne – mimo specyficznej sytuacji branży turystycznej związanej z wciąż trwającą pandemią COVID – 19, Rzecznik Finansowy odnotował w 2021 roku sporu wynikłe na gruncie realizacji umów ubezpieczeń turystycznych. Przeważająca liczba sporów dotyczyła kwestii związanych z refundacją kosztów imprezy turystycznej w przypadku rezygnacji klienta z udziału w niej.

5. Ubezpieczenia rolne – postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym wybierane jest również przez rolników, którzy chcą rozwiązać swój spór z ubezpieczycielem dotyczący realizacji umowy obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych lub umów ubezpieczenia upraw. W pierwszej kategorii spraw spory dotyczą wysokości odszkodowania przyznawanego przez ubezpieczycieli w przypadku całkowitego lub częściowego uszkodzenia budynku wchodzącego w skład gospodarstwa rolnego. W przypadku sporów wynikłym na gruncie umów ubezpieczenia upraw, najczęściej problematyka tych sporów koncentruje się na wysokości przyznanego przez ubezpieczycieli odszkodowania za zniszczone uprawy, co najczęściej jest pochodną niewłaściwego wykonania oględzin uszkodzonych upraw wskutek np. ujemnych skutków przezimowania roślin lub przyjęcia odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w ubezpieczonych uprawach co do zasady.

6. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – 2021 rok to kolejny rok w którym w sektorze bankowym dominowały spory związane z umowami waloryzowanymi do waluty obcej. Wydaje się, że wciąż najistotniejszą barierę w skutecznym prowadzeniu czynności pojednawczych stanowi dążenie stron do rozstrzygnięcia sporu wyłącznie na płaszczyźnie prawnej, nie zaś w oparciu o argumenty ekonomiczne, pozwalające na wypracowanie rozwiązań pozwalających na zapewnieniu równowagi ekonomicznej stron i zapewnienie stabilności stosunku prawnego na przyszłość. Zauważalny jest również brak zaufania stron do stabilności i trwałości rozwiązań ugodowych, jakie mogłyby zostać wypracowane w drodze postępowania polubownego (obawy o wzruszalność ugody). Takie podejście do sporu można było zaobserwować zwłaszcza po stronie dużej części podmiotów

rynku finansowego. Mimo ukazania się rozstrzygnięcia TSUE w sprawie w sprawie C-260/18 (Dziubak v. Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce) oraz coraz bardziej dominującej w Polsce prokonsumenckiej linii orzeczniczej polskich sądów, wciąż u większości banków oferujących w przeszłości kredyty walutowe trudno zaobserwować wyraźną zmianę stanowisk i dążenie do polubownego rozwiązywania.

7. Kredyt konsumencki i nieautoryzowane transakcje – w przypadku kredytów konsumenckich w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym spory dotyczyły problematyki rozliczenia kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą czy też restrukturyzacji spłaty zobowiązania. Analiza wniosków dotyczących sporów związanych z nieautoryzowanymi transakcjami wykazała, że spory te można podzielić na te które związane były z nielegalnym użyciem przez osoby trzecie kart płatniczych klientów lub kradzieży środków klientów podczas transakcji dokonywanych w internecie przy użyciu sfałszowanych stron serwisów transakcyjnych. Szczególnie ten drugi przypadek nieautoryzowanych transakcji napotyka na opór podmiotów rynku finansowego w zakresie zwrotu klientom środków lub uznania zawartych w sposób nieautoryzowany w rzeczywistości przez klienta umów pożyczek czy też kredytów za nieistniejące.

8. Papiery wartościowe – misseling – wielu klientów, w przeważającej części osoby starsze wskazywały na pokrzywdzenie stosowaniem przez banki nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających klientów w błąd oraz zakazanej praktyki missellingu w trakcie oferowania i proponowania nabycia obligacji korporacyjnych czy funduszy inwestycyjnych. Przede wszystkim klienci nie byli zapoznawani z ryzykiem związanym z tego typu produktami finansowymi. Według zapewnień, obligacje miały być bezpiecznym sposobem lokowania oszczędności, z gwarantowanym zwrotem wpłaconego kapitału, jak w przypadku lokaty bankowej. Propozycje nabycia ryzykownego produktu inwestycyjnego były nieodpowiednie zwłaszcza dla osób starszych, które nie były zainteresowane takimi inwestycjami, a które dotąd lokowały zaoszczędzone środki na lokatach bankowych. Podmioty te zarzuty kwestionują i trudno uzyskać zmianę stanowiska i dążenie do polubownego rozwiązania sporu.

Część IV. Podsumowanie

Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że w roku sprawozdawczym, wobec panujących ograniczeń wynikających z warunków epidemicznych oraz mniejszej liczby pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań pozasądowych, doszło do spadku liczby zakończonych postępowań. Nadal konieczna jest stabilizacja zatrudnienia zarówno w obszarze pracowników wspierających osoby upoważnione do prowadzenia postępowania i to zarówno w Zespole Postępowań Pozasądowych, jak i w Zespole Obsługi Postępowań Pozasądowych, jak i osób upoważnionych do prowadzenia postępowań.

Mimo powyższego i wskutek znacznego przyspieszenia w procedowaniu wniosków z lat 2017-2019, w

roku 2021 udało się skrócić średni czas prowadzenia postępowania w ujęciu statystycznym o 67 dni, choć należy zwrócić równocześnie uwagę na utrzymanie terminowości w procedowaniu wniosków, które wpłynęły w roku 2021. Rzecznik zdaje sobie sprawę, że wskaźnik długości prowadzenia postępowania jest kluczowy dla urzeczywistnienia celu postępowania prowadzonego przy Rzeczniku jako metody pozasądowego rozwiązywania sporów, niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika, w szczególności fluktuacji pracowników, ilości spraw i zróżnicowania ich tematyki (zwłaszcza w kontekście potencjału ugodowego), aktywności stron i ich polubownego nastawienia, a także proceduralnych. Część tych czynników, jak choćby fluktuacja pracowników, czy dalszy wzrost liczby wniosków, w roku sprawozdawczym nie wystąpiła. Okoliczności związane z pandemią COVID-19 w części spraw sprawiały jednak trudności w płynnym prowadzeniu części spraw. Rzecznik prowadzi jednak ustawiczne działania mające na celu usprawnienie procesów związanych z obiegiem dokumentów (przechodzenie na formę elektroniczną poprzez ePUAP), czy też prowadzeniem postępowań na odległość. Obserwacje zachowań klientów wskazują, że jest to również preferowana przez dużą ich część, w tym także pełnomocników, forma komunikacji.

Rzecznik Finansowy niezmiennie dostrzega dużą potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami i to zarówno adresowanych do klientów, jak i przedstawicieli podmiotów rynku finansowego.

Spadek liczby wniosków w roku 2021 wskazuje, że klienci podmiotów rynku finansowego wciąż nie dostrzegają potencjału pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, a część z nich, źle go interpretuje. Stąd też potrzeba edukacji w tym zakresie. Aby jednak pozasądowe postępowanie mogło w pełni realizować swój potencjał, w tym również stanowić realną alternatywę do systemu sądownictwa powszechnego, niezbędna jest również zmiana nastawienia wśród podmiotów rynku finansowego i dostrzeżenie realnych korzyści (zarówno ekonomicznych, jak i wizerunkowych) z tej formy rozwiązywania sytuacji spornych ze swoimi klientami. Obecnie jednak postawa wielu podmiotów rynku finansowego, zwłaszcza z obszaru usług bankowych, wciąż nie sprzyja polubownemu rozwiązywaniu sporów, a to zniechęca klientów do tej formy kontaktu ze swoim kontrahentem. Obrazuje to doskonale przykład istotnego, w porównaniu do lat 2017-2018 spadku wniosków dotyczących spraw z sektora bankowego. Spadek ten w sposób oczywisty wynika również z faktu, że znaczna część wzmożonego wpływu wniosków dotyczyła tzw. kredytów frankowych, a lata 2017-2018 zbiegały się z upływem okresu przedawnienia dla najstarszych roszczeń wynikających z umów zawieranych u szczytu akcji kredytowej tych produktów, niemniej fakt, że skłonność ugodowa podmiotów rynku z sektora bankowo-kapitałowego jest dość znikoma (na co wskazują choćby dane prezentowane w sprawozdaniach Rzecznika Finansowego) powoduje również po stronie klientów zniechęcenie do angażowania się w postępowanie, które nie doprowadzi ich do oczekiwanego rezultatu.

Nadal dostrzegalny jest również niewystarczający poziom wiedzy na temat zasad jakimi kieruje się

postępowanie polubowne, co dotyczy w szczególności poufność postępowania i trwałości rozwiązań przyjętych w drodze pozasądowego rozwiązania sporu. Wątpliwości stron postępowania budzi stabilność i niepodważalność stosunku prawnego wykreowanego np. w drodze zawartej ugody, co budzi niechęć do tej formy rozwiązania sporu. Stąd też Rzecznik widzi konieczność kierowania do wszystkich aktualnych i potencjalnych uczestników postępowania działań edukacyjnych oraz legislacyjnych dotyczących tych aspektów.