



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Sprawozdanie z realizacji zadania Rzecznika Finansowego

polegającego na prowadzeniu
pozasądowych postępowań
w sprawie sporów między klientami
podmiotów rynku finansowego a tymi
podmiotami w 2023 r.



Spis treści

I. Informacje wstępne	2
1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów	2
2. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	3
3. Współpraca w ramach sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych	5
II. Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu	5
2.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	5
2.2. Sprawy zakończone	8
2.3. Porozumienia	13
2.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	15
2.5. Średni czas trwania postępowania	17
2.6. Dane liczbowe	18
III. Istotne problemy produktowe	18
IV. Podsumowanie	23

Niniejsze sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku określonego w art. 11 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) i zawiera informacje, o których mowa w ww. przepisie, za wyjątkiem informacji dotyczących procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, w stosunku do wszczętych postępowań (art. 11 ust. 1 pkt 6), z uwagi na to, iż Rzecznik Finansowy nie prowadzi takich analiz.

I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

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

- ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2023 r., poz. 1809 ze zm.) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – 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) (dalej jako: Rozporządzenie) – 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 zgodnie z art. 35a ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym (dalej: Ustawa ADR),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia 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

Pod względem organizacyjnym, głównym celem, na jakim koncentrowano się w roku sprawozdawczym było dalsze skracanie czasu prowadzenia postępowania. W związku tym wzmocnieniu uległ zespół pracowników zajmujących się kontrolą formalną wniosków, a także podjęto działania mające na celu wsparcie grupy osób upoważnionych do prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązania sporów (stało się to konieczne w związku z korzystaniem przez część pracowników z uprawnień rodzicielskich). Nadal kontynuowano również działania zmierzające do prowadzenia postępowania pozasądowego w formie elektronicznej jako dominującej, przy jednoczesnym zachowaniu gwarancji pełnego dostępu do postępowania dla osób niekorzystających z tej formy komunikacji.

Powyższe działania, mimo wzrostu liczby wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania, doprowadziły do tego, że na koniec roku sprawozdawczego, w toku pozostawały już wyłącznie sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2022 (19 spraw) i 2023. Nastąpiło również skrócenie średniego czasu trwania postępowania.

W roku 2023 do Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wpłynęło 1606 wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, z czego 1250 spraw dotyczyło sporów z obszaru ubezpieczeniowego, 349 spraw to spory z obszaru rynku bankowego i kapitałowego, zaś 7 spraw to spory z innymi podmiotami pozostającymi poza katalogiem podmiotów rynku finansowego. Oprócz spraw zainicjowanych tymi wnioskami, w roku sprawozdawczym, w Departamencie Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal powadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2019-2022 (1104 sprawy, z czego na koniec roku pozostało w toku już tylko 19 spraw z roku 2022). Wymagało to zarówno zaangażowania po stronie pracowników odpowiadających za merytoryczną obsługę spraw, jak i obsługę administracyjną. Liczba korespondencji wychodzącej z Departamentu wyniosła 13 495. Znakomitą większość, bo aż 77 % pism wysłano pocztą tradycyjną, a

pozostałą część za pośrednictwem platformy ePUAP i drogą mailową. W ramach infolinii Departamentu obsłużono 2287 połączeń od klientów.

Niezależnie od działalności związanej z prowadzeniem pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów, w roku 2023 położono istotny nacisk na działalność edukacyjną i popularyzatorską dotyczącą pozasądowego postępowania przy Rzeczniku, jako alternatywnej metody rozwiązywania sporów. Działalność ta przybierała, wzorem lat poprzednich, postać otwartych webinarów (Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym – jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową? – 12 października 2023 r., „Czy Rzecznik Finansowy może pomóc polubownie rozwiązać spór na gruncie ubezpieczeń rolnych?” - 19 grudnia 2023r.), akcji edukacyjnych skierowanych do określonych grup, tj. młodzieży szkolnej, seniorów, pełnomocników, społeczności lokalnych. W tym zakresie można wymienić m.in. otwarte webinarium pt. „Rola pełnomocnika w postępowaniu polubownym prowadzonym przy RF” z dnia 12 kwietnia 2023 r., webinarium dla członków OIRP w Lublinie pt. „Postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowym, jako szybki, tani i skuteczny sposób rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego” przeprowadzone dnia 26 czerwca 2023 r., spotkanie ze studentami prawa Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego w dniu 18 maja 2023 r., czy spotkanie z seniorami powiatu legnickiego w dniu 28 lutego 2023r.

Zwieńczeniem działalności edukacyjnej i popularyzatorskiej pozasądowych metod rozwiązywania sporów była natomiast organizacja międzynarodowej konferencji w dniu 28 listopada 2023 r. pt. „POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW NA RYNKU FINANSOWYM doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość”, podczas której przedstawiciele zagranicznych i krajowych podmiotów ADR, a także uczestnicy postępowań pozasądowych zarówno po stronie podmiotów rynku finansowego, jak i klientów, dyskutowali na temat doświadczeń oraz możliwości rozwoju tej formuły rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

3. Współpraca w ramach sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych

Rzecznik Finansowy jest stowarzyszony w ramach międzynarodowej sieci FIN-NET, której celem jest m.in. zapewnienie konsumentom łatwego dostępu do alternatywnych metod rozwiązywania sporów transgranicznych dotyczących świadczenia usług finansowych, a także w International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network), stanowiącej platformę wymiany wiedzy i doświadczeń dla podmiotów zajmujących się rozwiązywaniem sporów konsumenckich na rynku finansowym.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie współpracował w ramach prowadzonych postępowań pozasądowych na poziomie transgranicznym z innymi podmiotami prowadzącymi postępowania pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich.

II. Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2023 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, dynamikę wpływu wniosków w poszczególnych miesiącach, jak również sposób ich załatwienia.

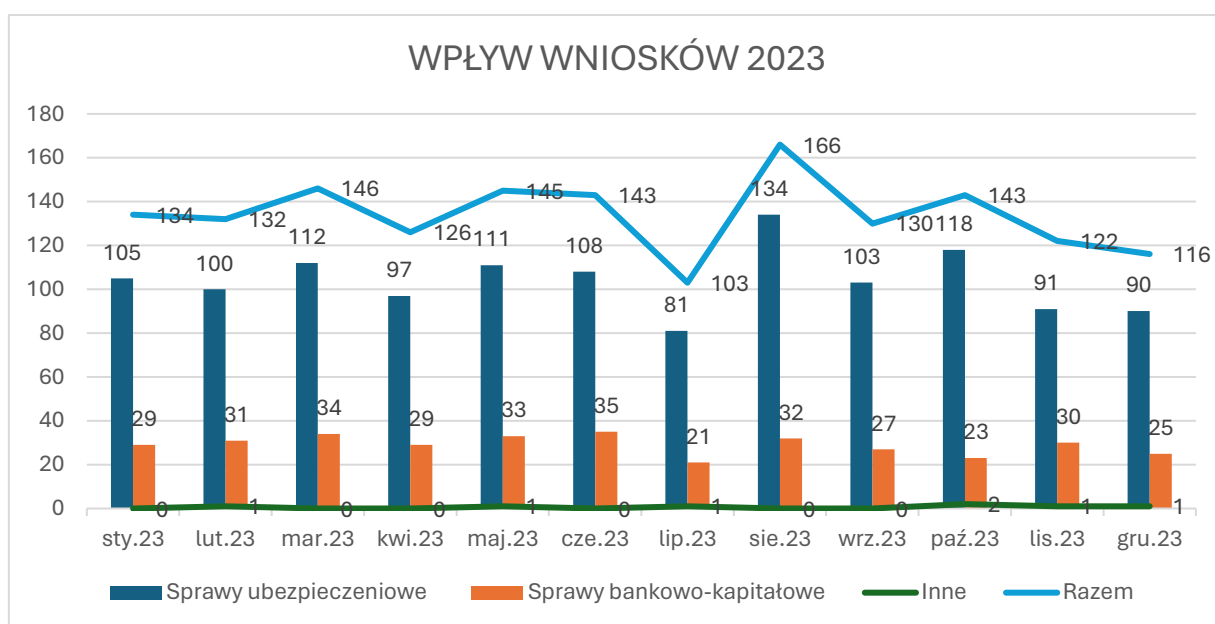
2.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1606 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost o 326 spraw, tj. 25%, w porównaniu do roku 2022.

Wszczętych zostało łącznie 1153 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 77 postępowań z wniosków złożonych w 2022 r. i 1076 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2023 r., co stanowi 67% wszystkich wniosków zarejestrowanych w roku 2023.

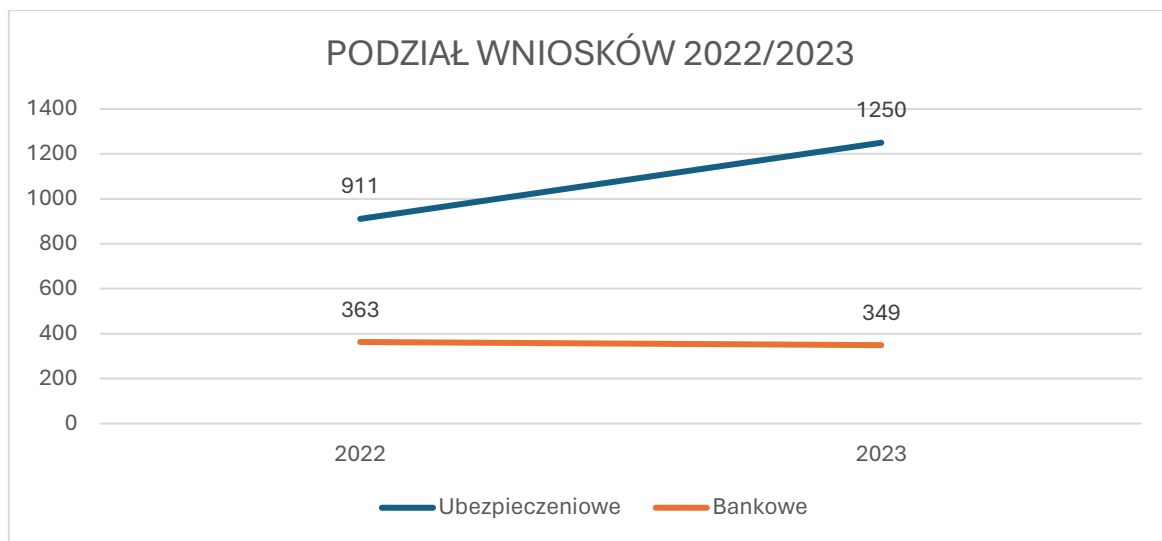
W pozostałych 33% spraw zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego departamentu, a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

W roku 2023, liczba wpływających wniosków oscylowała na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w lipcu i grudniu, natomiast najwyższy w sierpniu. Średnia roczna kształtowała się na poziomie 134 wniosków miesięcznie.



Powyższe dane, podobnie jak w latach ubiegłych wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1250) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowej i kapitałowej (349 spraw). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 78% ogólnej liczby wpływających wniosków. To również w grupie tych wniosków nastąpił wzrost, który przełożył się na zwiększenie ogólnej liczby

wniosków. Z danych liczbowych wynika natomiast niewielki spadek wpływu spraw o tematyce bankowej i kapitałowej.



Jak już wyżej powiedziano, wzrost liczby wniosków dotyczy spraw ubezpieczeniowych. Tu w szczególności odnotowano wzrost w obszarze ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne oraz ubezpieczeń mienia.

Nadal można natomiast zaobserwować spadek zainteresowania postępowaniem polubownym przy Rzeczniku wśród klientów tzw. kredytów walutowych, co jest skorelowane z jednej strony, ze zwiększonym zainteresowaniem tych klientów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej (głównie na skutek utrzymującej się, korzystnej dla klientów tendencji orzeczniczej), z drugiej zaś strony z tym, że część banków przystąpiła do programu ugód realizowanego przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF, jak również z tym, że same banki i ich klienci podejmują działania zmierzające do zawierania porozumień bez udziału podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów.

W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2023 r. pełnomocnicy wystąpili w 23% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowił wzrost o 1%. Nieco większy udział pełnomocników odnotowano w sprawach z obszaru rynku bankowego i kapitałowego (24%) natomiast w sprawach o tematyce ubezpieczeniowej pełnomocnicy reprezentowali klientów w 23% spraw.

2.2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2023 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)

Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu gdy:

- przedmiot wniosku wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika (art. 36 ust. 4 pkt 1);
- klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 36 ust. 4 pkt 2);
- wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego (art. 36 ust. 4 pkt 3);
- 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 (art. 36 ust. 4 pkt 4);
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika (art. 36 ust. 4 pkt 5);
- klient nie uiścił opłaty od wniosku i nie został z niej zwolniony (art. 36 ust. 4 pkt 6).

2. **Pozostawienie wniosku bez rozpoznania** (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia)

Przypadki pozostawienia wniosku bez rozpoznania zostały określone w §7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia. Są to przypadki gdy, wniosek niespełniający wymogów formalnych, nie został uzupełniony w terminie, a także sytuacja w której, z treści wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu nie wynika jednoznacznie, czy klient oczekuje wszczęcia postępowania polubownego, czy też podjęcia czynności w trybie tzw. interwencji, i mimo wezwania do sprecyzowania klient nie udzielił odpowiedzi lub wskaże na wybór postępowania interwencyjnego. W tym ostatnim przypadku sprawa jest pozostawiona bez rozpoznania w

zakresie postępowania pozasądowego, a wniosek jest przekazywany do właściwego departamentu.

3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym);

W przypadku osiągnięcia przez strony porozumienia, Rzecznik sporządza protokół z przebiegu postępowania.

4. Zakończenie postępowania w związku nieosiągnięciem przez strony porozumienia (art. 41 w z w. z art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym¹)

W przypadku nieosiągnięcia porozumienia, oprócz protokołu z przebiegu postępowania, na wniosek strony, złożony w terminie 14 dni od doręczenia protokołu, może zostać sporządzona opinia zawierająca w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w postępowaniu.

5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia)

Jest to przypadek zakończenia postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu (przed wyczerpaniem wszystkich czynności w przebiegu postępowania). Ma ono miejsce na skutek wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe.

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, tj. 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 2023 r. , w sposób określony w pkt 1-5 zakończono w sumie 1784 sprawy.

W sposób merytoryczny, a zatem tam, gdzie nie wystąpiły ani przesłanki uniemożliwiające rozpatrzenie sporu (odmowa, pozostawienie bez rozpoznania), ani powodujące zakończenie

¹ Od dnia 1 stycznia 2023 r., uległa zmianie regulacja art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym – obecnie zgodnie z art. 40 ust. 1 ww. ustawy opinia sporządzana jest wyłącznie na wniosek strony

postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu (zakończenie na podstawie § 15 Rozporządzenia) zakończono 1359 spraw.

425 spraw, a zatem niemal 24%, zakończyło się bez merytorycznego rozpoznania (bądź to na etapie wstępnym, bądź na skutek przeszkody w dalszym prowadzeniu postępowania).

Przechodząc do poszczególnych sposobów zakończenia postępowania należy wskazać, co następuje;

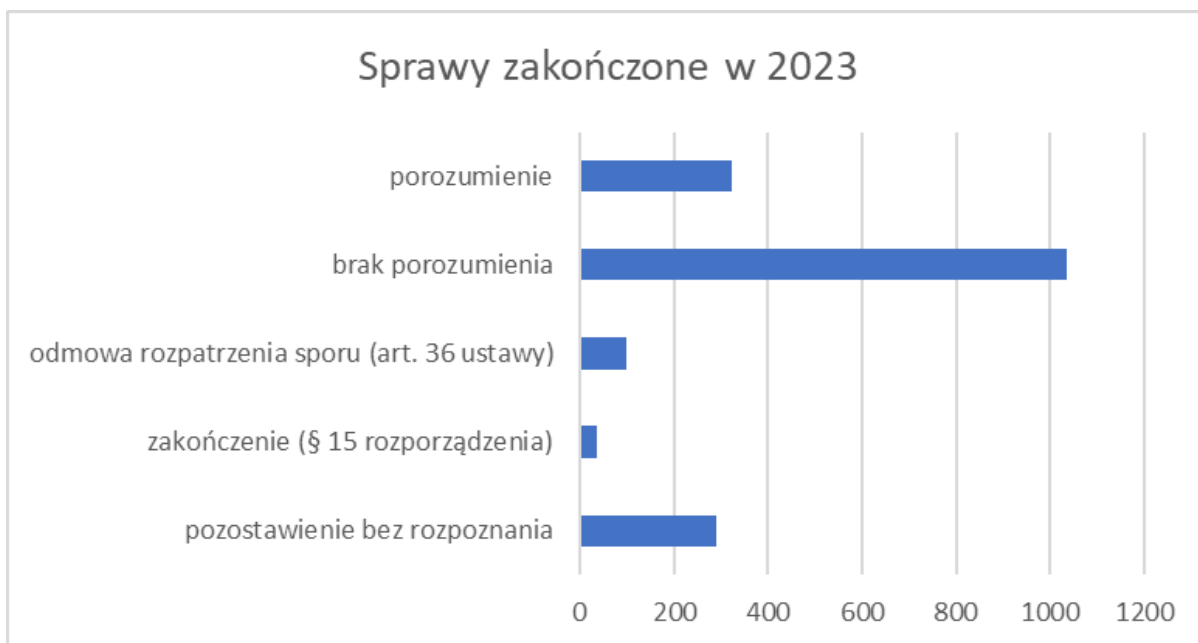
1036 spraw zostało zakończonych na skutek nieosiągnięcia przez strony porozumienia (sporządzono wówczas protokół z przebiegu postępowania, a także, gdy strona o to wnioskowała, opinię zawierającą ocenę prawną sprawy), co stanowi 58 % wszystkich zakończonych spraw.

W ponad 18% wszystkich spraw zakończonych w 2023 r., tj. w 323 sprawach, między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Liczba spraw zakończonych polubownie jest zbliżona do tej jaką osiągnięto w roku 2022 (326 spraw), natomiast zwiększył się udział procentowy spraw zakończonych polubownie – w roku 2022 wynosił on 15% wszystkich spraw. Gdyby jednak liczbę spraw zakończonych polubownie zestawzić jedynie z liczbą spraw zakończonych merytorycznie, odsetek ten będzie wyższy i wyniesie już 24%. Jest on również wyższy niż w roku 2022, kiedy to tożsamy współczynnik wyniósł 20%. Na stosunek spraw zakończonych polubownie, czy to do ogólnej liczby spraw, czy też tych zakończonych merytorycznie, zasadniczy wpływ ma fakt, że udział podmiotu rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku jest obowiązkowy, co wynika z art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od rzeczywistej woli podmiotu rynku finansowego w zakresie podjęcia próby, a nawet mimo braku tej woli, co z pewnością wpływa na ostateczny wynik poszczególnych postępowań.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 291, czyli 16%. Należy przy tym nadmienić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku, z której to możliwości klienci w zauważalnej części spraw korzystają.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia zakończyło się 36 spraw, czyli 2%.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 98 spraw, czyli 5%. (art. 36 ust. 4 pkt 1);

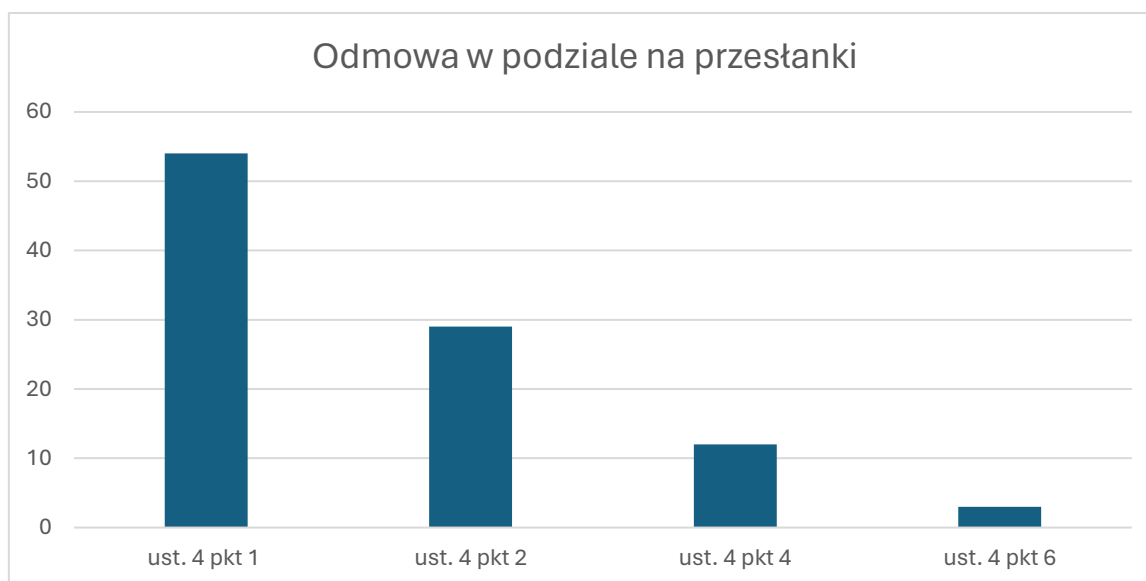


W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Były to 54 sprawy (55% wszystkich przypadków odmów). Najczęściej miało 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 29 odmów, co daje 30% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 12 (zarazem 12% wszystkich odmów) 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 3 przypadkach (3% spraw) nastąpiła odmowa z powodu nieuiszczenia opłaty przez klienta i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia.



Powyższe dane dotyczące spraw zakończonych odnoszą się zarówno do spraw, w których doszło do wszczęcia postępowania (w tych sprawach wnioski spełniały niezbędne minimum, aby wywołać skutek w postaci wszczęcia postępowania), jak i tych, w których procedowanie zakończono już na etapie wstępnym, przed wszczęciem postępowania (wnioski nie zawierały minimalnych wymogów i nie zostały uzupełnione w sposób wymagany lub też wystąpiły przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu).

W tej kategorii, wypełniając dyspozycję art. 11 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, należy wyróżnić sprawy, które mimo wszczęcia postępowania, zakończyły się przed osiągnięciem jego wyniku, rozumianego jako zawarcie porozumienia względnie stwierdzenie, że mimo przeprowadzonych czynności pojednawczych porozumienia nie uda się osiągnąć, co skutkuje sporządzeniem protokołu z postępowania oraz opinii.

Przyczynę powyższego stanowiło przede wszystkim nieuzupełnienie braków formalnych wniosków, które wprawdzie nie stanowiły przeszkody dla wywołania skutku w postaci wszczęcia postępowania, ale jednocześnie miały kluczowe znaczenie dla przeprowadzenia postępowania, np. w postaci nieprzedstawienia dokumentów potwierdzających istnienie lub wysokość roszczenia, dokumentów związanych ze stosunkiem umownym łączącym strony, mogących potwierdzać samo uprawnienie do złożenia wniosku. W takich przypadkach, Rzecznik pozostawiał wniosek bez rozpoznania (73 sprawy).

W części spraw klienci cofnęli wniosek (9 spraw) lub w trakcie postępowania okazało się, że dalsze prowadzenie postępowania jest niemożliwe, np. z uwagi na brak kontaktu lub aktywnego

udziału klienta w postępowaniu – 13 spraw (brak odpowiedzi na propozycję rozwiązania sporu złożoną czy to przez Rzecznika, czy podmiot rynku finansowego), 2 sprawy zakończono z uwagi na śmierć klienta. W części postępowań w trakcie działań pojednawczych wystąpiły przesłanki uzasadniające odmowę rozpatrzenia sporu – tu jako przykład można wskazać skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego (12 spraw). Wszystkie te okoliczności, jeśli wystąpią po wszczęciu postępowania, są przesłankami zakończenia postępowania na podstawie § 15 Rozporządzenia.

Najmniej liczną grupę spraw (16 spraw) stanowiły przypadki, gdy już po wszczęciu postępowania, ale jeszcze na etapie kompletowania wniosku (tj. przed podjęciem właściwych czynności pojednawczych) dochodziło do wystąpienia przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu (np. na skutek nieuiszczenia opłaty od wniosku).

Procentowy odsetek tych spraw w 2023 r. stanowił około 11% spraw wszczętych ogółem (125 z 1153 wszczętych spraw).

Procentowy podział spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku zawiera poniższa tabela.

Postępowania zakończone przed osiągnięciem wyniku	Liczba (%)
odmowa rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym)	16 (2%)
zakończenie (par. 15 Rozporządzenia)	36 (3%)
pozostawienie bez rozpoznania (par. 7 ust. 3 Rozporządzenia)	73 (6%)
Razem	125 (11%)

2.3. Porozumienia

Poniżej przedstawiono zestawienia dotyczące wartości roszczeń zgłoszonych w sprawach, w których uzyskano porozumienie w ramach pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku tych porozumień.

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań pozasądowych przy Rzeczniku Finansowym w 2023 r.

Wskazana wartość	Łączna wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	8 349 782,21 zł	26 848,17 zł
Wartość porozumień/ugód	3 781 336,91 zł	12 479,66 zł

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2023 r. w podziale na segmenty rynku

Rodzaj usług	Łączna wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód*
Usługi ubezpieczeniowe	5 397 264,91 zł	2 226 194,85 zł
Usługi rynku Bankowo-kapitałowego	2 952 517,30 zł	1 555 142,06 zł

*wskazane wartości odnoszą się do porozumień w sprawach, w których rezultatem była zapłata na rzecz klienta określonej wartości pieniężnej. Oprócz tego, w 8 sprawach, w których wartość sporów oznaczono na łączną kwotę 641 433,61 zł strony zawarły porozumienia bez wskazania szczegółowych danych lub dokonały rozliczeń w inny sposób, niż poprzez zapłatę określonej kwoty pieniężnej. Ponadto w części spraw (13), zarówno z sektora bankowego, jak i ubezpieczeniowego, w których osiągnięto porozumienia, żądania klientów dotyczyły określonego działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego, innego niż świadczenie pieniężne.

Jeśli chodzi o rozkład zawartych porozumień pomiędzy sprawy z sektora ubezpieczeniowego i emerytalnego oraz bankowego i kapitałowego, to podobnie jak w latach ubiegłych, zdecydowana większość tych spraw, bo 253 (78%), to sprawy ubezpieczeniowe. 70 porozumień zawarto w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, co stanowiło blisko 22% spraw zakończonych polubownie.

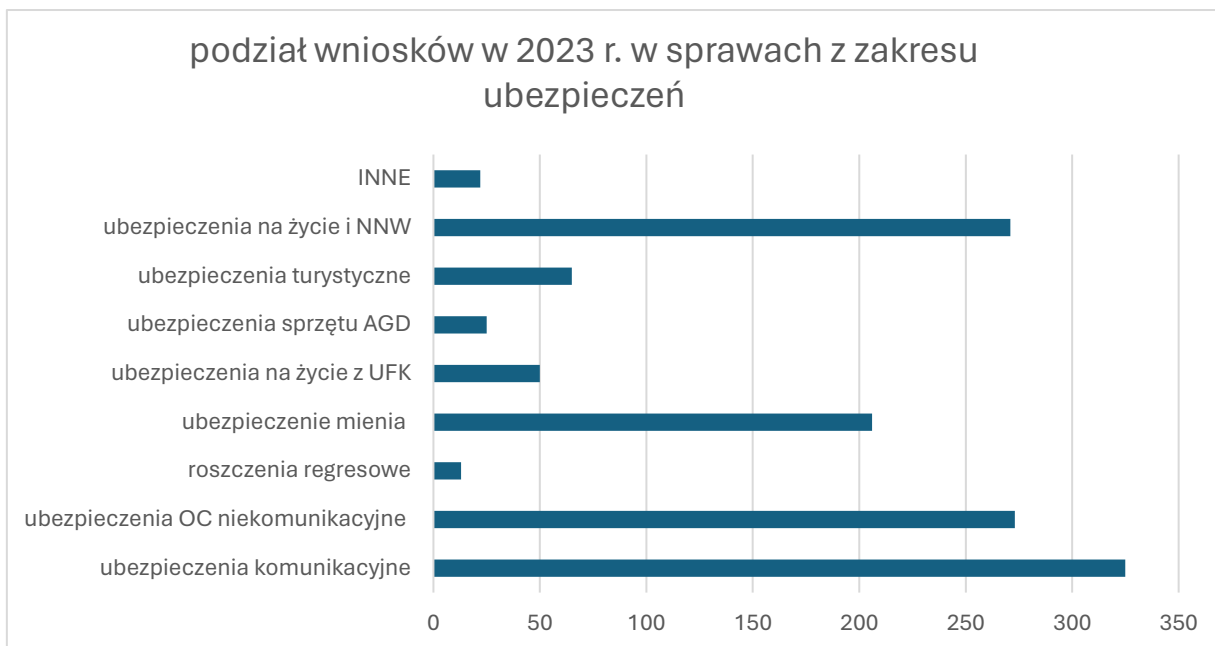
2.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Spośród 1606 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, które wpłynęły do Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, 1250 (78%) dotyczyło sporów z podmiotami z sektora ubezpieczeniowego i emerytalnego, zaś 349 (22%) odnosiło się do sporów z podmiotami rynku bankowego i kapitałowego.

W obszarze wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych, podobnie jak w latach ubiegłych można odnotować prawidłowość, że ich podział w istocie odzwierciedla strukturę produktową rynku. Ponownie więc najliczniejszą grupę spraw, tj. 325 (a więc 26% spraw z obszaru ubezpieczeń), stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 271 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego.

Następną pod względem liczebności grupę spraw stanowiły te dotyczące dotyczących roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej oraz z tytułu zarządzania nieruchomościami. Liczba wniosków w tych sprawach wyniosła 273, a więc niemal 22% spraw ubezpieczeniowych. Niewiele mniej, bo 271 wniosków (również niemal 22%), wpłynęło w sprawach dotyczących ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i NNW. W roku sprawozdawczym istotny udział w ogólnej liczbie spraw ubezpieczeniowych miały również te dotyczące ubezpieczenia mienia (206 spraw), stanowiąc 16,5 % spraw. Kolejną pod względem liczebności, stanowi grupa spraw dotyczących ubezpieczeń turystycznych. W roku 2023 wpłynęło 65 takich spraw (5% spraw ubezpieczeniowych). Wciąż zauważalna i oscylująca na zbliżonym poziomie co w roku 2022 jest liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – w 2023 roku było to 50 spraw. Mniejszy odsetek spraw stanowią natomiast spory dotyczące ubezpieczenia sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), czy roszczeń regresowych.

Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw z obszaru rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.



W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego nadal dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, zarówno denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej, jak i kredyty udzielone w PLN, ponadto kredyty konsumenckie, a także sprawy dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego (sprawy te stanowiły trzecią, co do liczebności, grupę spraw po kredytach hipotecznych), czy kwestionowane operacje w rachunkach bankowych dotyczące wysokości lub zasadności pobrania prowizji i opłat.

Przenosząc to na dane liczbowe należy wskazać, że w roku 2023 r. 27% wniosków z sektora bankowego i kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) hipotecznych (93 sprawy), w większości walutowych oraz waloryzowanych kursem walut obcych. Kolejna grupa to sprawy kredytów (pożyczek) konsumenckich. Ich udział w ogólnej liczbie wniosków o tematyce bankowo-kapitałowej wyniósł 19% co przekłada się na 67 spraw. Niewiele mniej wniosków, bo 63, dotyczyło nieautoryzowanych transakcji, co daje ponad 18% udziału. Również znaczący, bo 15% udział w liczbie wniosków o tematyce bankowej i kapitałowej, miały sprawy związane z obsługą rachunków bankowych (52 sprawy). Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały produkty inwestycyjne.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2023 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowego i kapitałowego.



2.5. Średni czas trwania postępowania

Skrócenie czasu trwania postępowania było jednym z głównych celów jaki determinował w roku sprawozdawczym działalność Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Na jego realizację, podobnie jak w latach poprzednich, istotny wpływ miała duża różnorodność produktowa, stopień skomplikowania spraw, postawa stron, a w ujęciu statystycznym, także fakt, że w roku sprawozdawczym kończone były jeszcze sprawy z lat ubiegłych (czas trwania tych postępowań, mimo ich mniejszej liczby, istotnie wpływa na, statystyczny, średni czas trwania wszystkich postępowań). Wśród 1784 spraw zakończonych w roku 2023, 40 spraw to takie, w których wnioski wpłynęły jeszcze w latach 2019 (5) i oraz 2020 (35). Kolejne 262 zakończone postępowania to sprawy, które wpłynęły w 2021 r. 783 zakończone sprawy pochodziły z 2022 r., natomiast 699 to sprawy z wniosków pochodzących z roku sprawozdawczego.

Mimo powyższych uwarunkowań, a także tego, że w roku sprawozdawczym wzrosła liczba wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, udało się skrócić średni czas trwania postępowania. Dla spraw zakończonych w roku 2023 wyniósł on 257 dni, tj. o 132 dni (34%) mniej niż w 2022 roku. Dane te, wskazują na utrzymującą się tendencję skracania czasu trwania postępowania. Co więcej, w odniesieniu do wniosków, które wpłynęły w roku 2023, czas trwania postępowania był jeszcze krótszy i wyniósł 129 dni.

Podsumowując należy stwierdzić, że powyższe statystyki dają podstawy do dalszego pozytywnego prognozowania w odniesieniu do średniego czasu postępowania, zwłaszcza, że na koniec okresu sprawozdawczego w toku pozostawały już wyłącznie sprawy z lat 2022-2023.

2.6. Dane liczbowe

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

Liczba wniosków i sposób ich zakończenia w latach 2022 i 2023			
	2023	2022	Zmiana
Liczba wniosków	1 606	1 280	wzrost o 25%
Sprawy ubezpieczeniowe	1250	911	wzrost o 37%
Sprawy bankowo – kapitałowe	349	363	spadek o 4%
Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	7	6	wzrost o 17%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	323	326	spadek o 1%
Liczba spraw zakończonych bez porozumienia	1036	1304	spadek o 21%

III. Istotne problemy produktowe

W roku 2023 można było wskazać następujące grupy produktów, w których problemy, zarówno z uwagi na ich powtarzalność, jak i doniosłość dla klientów, można uznać za istotne, i tak;

1. Ubezpieczenia komunikacyjne. W przypadku tych ubezpieczeń, zarówno obowiązkowych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, jak i

dobrowolnych autocasco, w roku 2023 obserwowano pewną powtarzalność problemów, co może świadczyć o ich istotności w tym segmencie usług ubezpieczeniowych.

Na gruncie realizacji umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych wciąż dominującym problemem jest tak zwana „amortyzacja rabatowa” stosowana przez zakłady ubezpieczeń w procesie likwidacji szkód. Praktyka ta wiąże się z niejako automatycznym obniżaniem wartości ustalonego odszkodowania o rabaty i ulgi na części i materiały służące do naprawy pojazdów, wynikające z indywidualnych umów zawartych pomiędzy zakładami ubezpieczeń, a konkretnymi warsztatami naprawczymi. Praktyka taka istotnie utrudnia, a niekiedy nawet uniemożliwia poszkodowanym dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku, gdy nie zdecydują się na wybór jednego z warsztatów wskazanych przez zakład ubezpieczeń, z którym to warsztatem podmiot rynku finansowego współpracuje w zakresie likwidacji szkód.

W przypadku dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych takich jak autocasco, spory najczęściej koncentrują się wokół prawidłowego ustalenia wartości pojazdu na dzień powstania szkody, co z kolei przekłada się na ustalenia w zakresie kwalifikacji szkody jako częściowej lub całkowitej. We wnioskach o pozasądowe rozwiązanie sporu klienci wskazują również na duże rozbieżności w zakresie ustalania przez zakłady ubezpieczeń odszkodowania przy użyciu programów eksperckich oraz aukcji internetowych.

We wnioskach o przeprowadzenie postępowania polubownego zauważalne są również problemy klientów związane z procesem zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Spory w tym zakresie są różnorodne. Część problemów jakie napotykać klienci wiąże się z nieopłaceniem przez nich składki umowy ubezpieczenia, co skutkuje brakiem spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych i następnie powoduje nałożenie na Klientów kary przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny. Wiele z tych sytuacji dotyczy często osób, które odziedziczyły pojazd po osobie zmarłej i nie miały w niektórych wypadkach nawet możliwości powzięcia informacji o ciąży na nich obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia lub uiszczenia składki w ramach umowy, z której przejęli prawa i obowiązki. Nie bez wpływu na taki stan rzeczy pozostawał fakt braku odpowiedniego spełnienia przez zakład ubezpieczeń obowiązków informacyjnych (np. przesłanie listu informującego o upływającym okresie ubezpieczenia czy braku zapłaconej składki ubezpieczenia). Inne problemy związane z procesem zawierania umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych dotyczyły sporów związanych z windykacją przez ubezpieczycieli składek w przypadku np. tzw. podwójnego

ubezpieczenia gdzie towarzystwo ubezpieczeń utrzymywało, że doszło do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, podczas gdy klient podnosił, że jedynie złożona mu została mailowo lub telefonicznie oferta, z którą on się zapoznał ale nie wyraził na nią zgody.

2. Ubezpieczenia osobowe. Spory wynikające z realizacji umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych) oraz zawieranych wraz z nimi umów dodatkowych, wciąż należą do najczęściej pojawiających się we wnioskach o wszczęcie postępowania polubownego. W obszarze tych produktów spory najczęściej koncentrują się wokół odmiennej interpretacji przez strony zakresu ubezpieczenia i wyłączeń odpowiedzialności. Przyczyna tego leży wielokrotnie w sposobie konstruowania definicji pojęć mających znaczenie dla określenia zakresu odpowiedzialności, np. takich jak nieszczęśliwy wypadek, poszczególne poważne zachorowania czy specjalistyczne procedury medyczne. Istotną kwestią poruszaną w ramach prowadzonych przez Rzecznika Finansowego postępowań jest również wysokość szacowanego przez zakłady ubezpieczeń uszczerbku na zdrowiu. Klienci w tym przypadku zarzucają ubezpieczycielom również to, że niewłaściwie oszacowany uszczerbek na ich zdrowiu wynika z braku zbadania poszkodowanego przez komisję lekarską i niedokładnej analizy dokumentacji medycznej, co z kolei może świadczyć o występowaniu problemów związanych nie tyle z samym produktem ubezpieczeniowym, a organizacją sposobu likwidacji szkody.

W ubezpieczeniach na życie odnotowano również spory związane z odmową przyjęcia przez zakład ubezpieczeń odpowiedzialności w związku z brakiem opłacenia składki ubezpieczeniowej. Klienci w tego typu sprawach zarzucają zakładom ubezpieczeń brak skutecznego powiadomienia o zaległości (np. informacja wysłana zwykłym listem zamiast poleconym) albo brak właściwego poinformowania w procesie sprzedażowym, że opóźnienie w zapłacie składki, niezależnie od okoliczności, skutkuje wobec nich dodatkowym okresem, w którym zakład ubezpieczeń nie odpowiada za szkody (okres karencji) po uiszczeniu zaległości. Szczególnie dotkliwe skutki, nie tylko w sferze ekonomicznej ale i na płaszczyźnie zaufania do podmiotu rynku finansowego, ma to w przypadku osób opłacających składki przez wiele, nawet kilkadziesiąt lat. Jeśli opóźnienie następuje w sytuacji ciężkiej choroby lub śmierci małżonka, gdy drugi z małżonków koncentruje się właśnie na opiece i załatwianiu trudnych spraw życiowych tracąc z pola widzenia kwestię terminu zapłaty składki, wówczas odmowa spełnienia świadczenia na skutek wygaśnięcia ochrony np. z tytułu zgonu czy ciężkiej choroby budzi często niezrozumienie i poczucie krzywdy.

W obszarze ubezpieczeń osobowych warto również zwrócić uwagę na spory dotyczące ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Nastąpiła tu bowiem

zmiana w zakresie kwestii przedstawianych jako przedmiot sporu. Aktualnie klienci podnoszą, jako podstawowy problem, niższy niż oczekiwany i zapewniany w procesie sprzedażowym zysk z produktu. W poprzednich latach spory dotyczące umów związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi związane były raczej z kwestiami dotyczącymi wysokości wartości wykupu w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy czy też miały związek z tzw. misseligniem. Spory w tym segmencie produktowym coraz częściej ogniskują się również wokół kwestii wysokości świadczenia w przypadku dożycia, co jest naturalną konsekwencją zapadalności coraz większej liczby umów zawieranych w okresie, gdy te produkty były dystrybuowane na szeroką skalę.

3. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. W tej grupie, na pierwszy plan wysuwały się problemy z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządców drogi oraz zarządców nieruchomości. Jako powtarzające się można wskazać problemy osób poszkodowanych wskutek nieodpowiedniego utrzymania zimowego, czy też stanu technicznego ciągów pieszych, za które odpowiadają zarządcy nieruchomości oraz odpowiednio stanu technicznego dróg, za które odpowiadają ich zarządcy. Istota tych problemów skupia się w znacznej mierze na sposobie likwidacji szkód. Chodzi tu, zwłaszcza w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej zarządcy nieruchomości, o niepokojącą praktykę związaną z przerzucaniem przez ubezpieczycieli obowiązków likwidacyjnych na poszkodowanych (np. konieczność ustalenia potencjalnych kosztów naprawy, jej zakresu czy uzyskania od podmiotu odpowiedzialnego za powstanie szkody potwierdzenia okoliczności powstania szkody).

4. Ubezpieczenia turystyczne. W tym zakresie na pierwszy plan wysuwa się problematyka ubezpieczeń od rezygnacji z podróży (w szczególności w związku z zachorowaniem na COVID-19). Często spory te dotyczą zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń, które w okresie pandemii stały w sprzeczności z obowiązującymi w tym czasie rozporządzeniami dotyczącymi kwarantanny oraz realiami. Przejawiało się to dla przykładu brakiem wymaganej w warunkach umowy możliwości szybkiego kontaktu z lekarzami co uniemożliwiało w sposób oczywisty przedłożenie oczekiwanej przez zakłady ubezpieczeń dokumentacji dotyczącej stwierdzenia przez lekarza zachorowania czy też skierowania na wykonanie testu.

5. Ubezpieczenia rolne (obowiązkowe i dobrowolne). Spory w tym segmencie niezmiennie ogniskują się wokół wysokości odszkodowania przyznawanego przez ubezpieczycieli w przypadku całkowitego lub częściowego uszkodzenia budynku wchodzącego w skład gospodarstwa rolnego, a także na gruncie umów ubezpieczenia upraw. Warto odnotować, że 2023 r. był tym, w którym, wśród sporów, dotyczących ubezpieczenia budynków rolnych,

dominowały spory związane z likwidacją szkód powstałych wskutek opadów śniegu oraz wiatru o sile huraganu. Ubezpieczyciele w wielu wypadkach odmawiali uznania szkód jako powstałych w związku z wystąpieniem jednego z ww. ryzyk nie przedstawiając na poparcie swojego stanowiska właściwych materiałów dowodowych takich jak np. opinie Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej, a opierali swoje stanowiska na różnorodnych internetowych serwisach pogodowych zawierających wątpliwe dane, często nie mające potwierdzenia w rzeczywistym stanie faktycznym. Rzecznik Finansowy zauważa również praktykę polegającą na odmowie wypłaty odszkodowania z obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych, z uwagi na zły stan faktyczny ubezpieczonego budynku. I tak, pomimo wystąpienia określonego w umowie ryzyka np. huraganu, zakłady ubezpieczeń odmawiały przyjęcia odpowiedzialności za szkodę wskazując, że doszło do niej w wyniku złego stanu technicznego budynku, co jednak nie jest przesłanką wyłączenia odpowiedzialności wymienioną w art. 73 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2023 poz. 2500). Jeśli chodzi o ubezpieczenia upraw to osią sporu są tu kwestie związane z wysokością odszkodowania za zniszczone uprawy (np. wskutek złego przezimowania roślin), co najczęściej jest wciąż pochodną niewłaściwego wykonania oględzin uszkodzonych upraw lub przyjęciem odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w ubezpieczonych uprawach co do zasady.

6. Nieautoryzowane transakcje. Wśród sporów dotyczących produktów bankowych zwraca uwagę wciąż nasilający się problem tzw. nieautoryzowanych transakcji. Przedmiotem sporu jest tu utrata środków pieniężnych wskutek nielegalnego użycia przez osoby trzecie danych klientów niezbędnych do uwierzytelnienia i autoryzacji transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych klientów lub systemów bankowości elektronicznej. Powtarzalny jest problem kradzieży środków klientów podczas transakcji dokonywanych w Internecie przy użyciu sfałszowanych stron serwisów transakcyjnych (Rzecznik Finansowy w szczególności obserwuje nasilający się trend cyberprzestępczości przy użyciu tego kanału do wykonywania operacji finansowych). Rzecznik Finansowy zwraca uwagę również, że szczególnie ten drugi przypadek nieautoryzowanych transakcji napotyka wciąż 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. W takich sprawach sporna jest najczęściej kwestia należytego zabezpieczenia przez klientów danych służących uwierzytelnianiu oraz zabezpieczenia urządzeń elektronicznych przed ingerencją z zewnątrz.

Kredyty konsumenckie. W przypadku kredytów konsumenckich w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym, podobnie jak w latach ubiegłych, spory ogniskowały się wokół problematyki rozliczenia kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą, czy też restrukturyzacji spłaty zobowiązania.

IV. Podsumowanie

W roku 2023 zasadniczym celem w zakresie prowadzonych postępowań, była dalsza redukcja zaległości tzw. starych spraw, tj. tych, które wpłynęły w latach 2019-2021, a więc w okresie, kiedy w Wydziale² Pozasądowego Rozwiązywania Sporów prowadzone były postępowania zainicjowane w latach 2017-2018, kiedy wpływ wniosków był największy, przez co czas rozpatrywania tych spraw z natury rzeczy się przedłużał.

Cel ten udało się osiągnąć, albowiem na koniec roku sprawozdawczego w toku pozostawały już tylko sprawy z wniosków zarejestrowanych w latach 2022 i 2023, przy czym jeśli chodzi o sprawy z roku 2022 było to już jedynie 19 spraw.

Jednym z czynników, który niewątpliwie przyczynił się do osiągnięcia tego rezultatu, była zmiana legislacyjna, jaka nastąpiła z dniem 1 stycznia 2023 r., zgodnie z którą opinia zawierająca ocenę prawną stanu faktycznego ustalonego w postępowaniu, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, obecnie nie jest sporządzana obligatoryjnie, jako załącznik do protokołu z przebiegu postępowania, a na wniosek strony, złożony w terminie 14 dni od daty doręczenia protokołu, a zatem już po zakończeniu postępowania.

Powyższą zmianę należy ocenić w sposób pozytywny. Z jednej bowiem strony czas na sporządzenie, wielokrotnie skomplikowanej opinii, nie wpływa w niejako sztuczny sposób na czas trwania postępowania, co umożliwia stronom szybsze otrzymanie protokołu z jego przebiegu, z drugiej zaś strony nie pozbawia strony prawa do tego, aby taką opinię otrzymać w sytuacji, gdy stanowi ona dla klienta lub podmiotu rynku finansowego istotną wartość i przydatny materiał. Nie zawsze jednak tak jest. Na 1036 spraw zakończonych w roku 2023 bez osiągnięcia porozumienia, do końca roku 2023, wnioski o sporządzenie opinii wpłynęły w 484 sprawach, co stanowi około 47%. To oznacza, że w pozostałych przypadkach, gdzie strony nie były zainteresowane pozyskaniem opinii, zaoszczędzony czas można było przeznaczyć na

² Na podstawie Zarządzenia Rzecznika Finansowego nr 8/2023 z dnia 30 czerwca 2023 r. określającego przepisy przejściowe i dostosowujące w zakresie Regulaminu Organizacyjnego dla Biura Rzecznika Finansowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów uzyskał Status Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów.

prowadzenie innych postępowań. W zdecydowanej większości o sporządzenie opinii występowały klienci (477 spraw), ale zdarzało się również, że takie wnioski kierowały podmioty rynku finansowego (7 spraw). Warto też wskazać, że złożenie wniosku o sporządzenie opinii nie nastęcza stronom istotnych trudności. Spośród złożonych wniosków jedynie 22 zostały pozostawione bez rozpoznania, co stanowi niecałe 5%.

W minionym roku duża część aktywności Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów koncentrowała się na działalności popularyzatorskiej i edukacyjnej w zakresie metod pozasądowego rozwiązywania sporów. Mimo bowiem, iż obecna formuła pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym jako metoda alternatywnego rozwiązywania sporów funkcjonuje już od 2016 r., zaś w roku bieżącym odnotowano istotny (o 25%) wzrost liczby wpływających wniosków, należy ocenić, iż jest to wciąż niewielki odsetek spraw jakie mogłyby zostać rozwiązane w drodze polubownej, co umożliwiłoby uniknięcie długotrwałej i kosztownej drogi sądowej. Stąd też akcje informacyjne i edukacyjne skierowano do szerokiej grupy odbiorców, poczynając od profesjonalnych pełnomocników, poprzez społeczności lokalne, a kończąc na młodzieży szkolnej i seniorach. Łącznie przedstawiciele Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania sporów wzięli udział w 18 wydarzeniach o charakterze edukacyjnym organizowanych bądź z inicjatywy własnej, bądź też innych departamentów BRF, czy wreszcie jako goście wydarzeń zewnętrznych.

Z pewnością najistotniejszym wydarzeniem jeśli chodzi o popularyzację pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów była międzynarodowa konferencja Rzecznika Finansowego zorganizowana 28 listopada 2023 r., pt. POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW NA RYNKU FINANSOWYM doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość”. W obradach konferencji wzięli udział przedstawiciele zagranicznych i krajowych podmiotów ADR, a także uczestnicy postępowań polubownych zarówno po stronie podmiotów rynku finansowego, jak i klientów. Przedmiotem dyskusji były doświadczenia oraz możliwości rozwoju tej formuły rozwiązywania sporów na rynku finansowym. Zainteresowanie konferencją oraz wnioski płynące z dyskusji pozwalają na ocenę, że potencjał pozasądowych metod rozwiązywania sporów na rynku finansowym jest wciąż niewykorzystany. Jednocześnie jednak istnieje ogromna potrzeba wykorzystania ich jako rozwiązania pozwalającego na uniknięcie eskalacji wielu sporów i poddawania ich pod rozstrzygnięcie sądów, przy jednoczesnym zachowaniu dobrych relacji między stronami w przyszłości.