



Rzecznik
Finansowy

2024

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI ZADANIA
RZECZNIKA FINANSOWEGO POLEGAJĄCEGO NA
PROWADZENIU POZASĄDOWYCH POSTĘPOWAŃ
W SPRAWIE ROZWIĄZYWANIA SPORÓW MIĘDZY
KLIENTAMI PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO
A TYMI PODMIOTAMI W 2024 R.



Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

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.

Spis treści

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
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	6
2.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	6
2.2. Sprawy zakończone.....	8
2.3. Sprawy zakończone polubownie	12
2.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	13
2.5. Średni czas trwania postępowania	15
III. Istotne problemy produktowe.....	16
IV. Podsumowanie	19

I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

Pozasądowe postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego (dalej także jako: postępowanie polubowne albo postępowanie pozasądowe) 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 2024 r., poz. 1109 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: 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 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

Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (art. 35 a ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Zgodnie z regulacją zawartą w art. art. 35 a ust.1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, spór może być prowadzony między przedsiębiorcami.

W postępowaniu pozasądowym przy Rzeczniku Finansowym klient może wnosić o umożliwienie zbliżania stanowisk stron w celu rozwiązania sporu oraz o przedstawienie propozycji rozwiązania sporu. Propozycja Rzecznika nie jest wiążąca.

Realizacja zadań Rzecznika w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów jest realizowana przy pomocy jednostki organizacyjnej, jaką jest Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów.

W roku 2024 do Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wpłynęły 1872 wnioski o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, co stanowi wzrost o 266 spraw (17%) w porównaniu do roku 2023. 1322 sprawy dotyczyły sporów z obszaru ubezpieczeniowego, 536 spraw to spory z obszaru rynku bankowego i kapitałowego, zaś 14 wniosków dotyczyło sporów z innymi podmiotami pozostającymi poza katalogiem podmiotów rynku finansowego. Oprócz spraw zainicjowanych tymi wnioskami, w roku sprawozdawczym, w Departamencie Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal prowadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2022-2023 (924 sprawy, z czego na koniec roku pozostało w toku już tylko 47 spraw z roku 2023).

W 2024 r. zakończono w sumie 1642 sprawy.

W sposób merytoryczny, a zatem tam, gdzie nie wystąpiły ani przesłanki uniemożliwiające rozpatrzenie sporu, ani powodujące zakończenie postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu, zakończono 1046 spraw. Wśród nich, porozumienie osiągnięto w 316 sprawach, natomiast 730 spraw zostało zakończonych na skutek nieosiągnięcia przez strony porozumienia. Dodatkowo w 423 sprawach, w których nie udało się osiągnąć porozumienia, na wniosek stron sporządzono opinie zawierające ocenę prawną ustalonego stanu faktycznego.

W wyniku działań skupiających się przede wszystkim na utrzymaniu optymalnego składu osobowego oraz zwiększaniu udziału narzędzi bezpośredniego komunikowania się ze stronami, udało się doprowadzić do istotnego skrócenia średniego czasu trwania postępowań, który w roku 2024 wyniósł 176 dni, tj. o 81 dni (32%) mniej niż w 2023 roku.

W roku 2024 udostępniono również klientom nowe narzędzie ułatwiające składanie wniosków online, tj. aktywny formularz na stronie internetowej dedykowanej postępowaniu pozasądowemu, umożliwiające bezpieczne przesłanie wniosku oraz załączników.

Uproszczono także wzór samego wniosku oraz zmodernizowano stronę internetową, wzbogacając ją o dodatkowe informacje oraz przyjazny interfejs.

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

Najważniejsze dane statystyczne za lata 2023 i 2024			
Wyszczególnienie	2023	2024	Zmiana
Liczba wniosków ogółem, w tym:	1 606	1 872	wzrost o 17%
• Sprawy ubezpieczeniowe	1 250	1 322	wzrost o 6%
• Sprawy bankowe i kapitałowe	349	536	wzrost o 54%
• Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	7	14	wzrost o 143%
Liczba spraw zakończonych ogółem	1 784	1 642	spadek o 8%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	323	316	spadek o 2%
Liczba spraw zakończonych bez osiągnięcia porozumienia	1 036	730	spadek o 30%
Liczba sporządzonych opinii	436	423	spadek o 3%
Średni czas trwania postępowania	257 dni	176 dni	skrócenie o 81 dni tj. 32%

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 pracach obu tych gremiów Rzecznik bierze aktywny udział.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie współpracował w ramach prowadzonych konkretnych 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 2024 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.

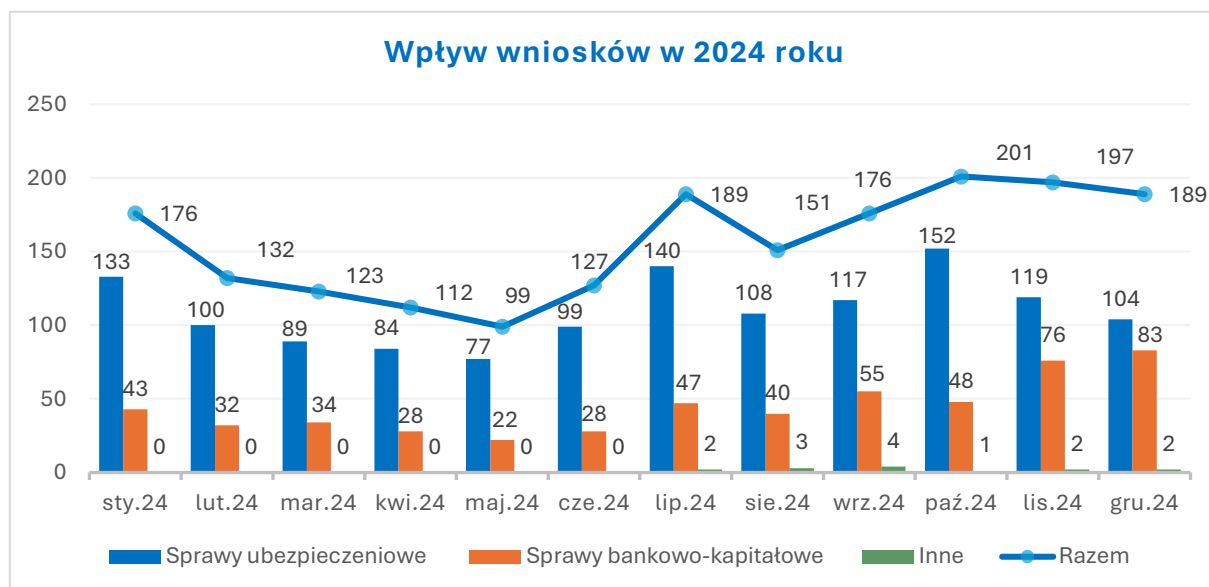
2.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2024 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1872 wnioski o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost o 266 spraw, tj. 17%, w porównaniu do roku 2023.

Wszczętych zostało łącznie 1319 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 133 postępowania z wniosków złożonych w 2023 r. i 1186 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2024 r., co stanowi 70% wszystkich wniosków zarejestrowanych w roku 2024.

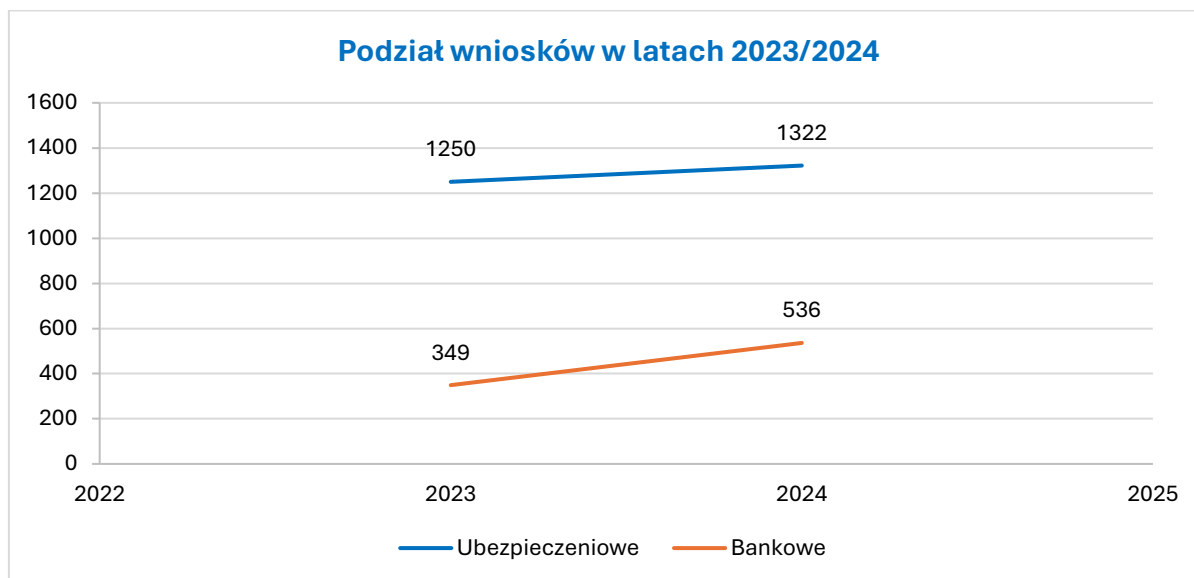
W pozostałych 30% spraw zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego departamentu, a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

W roku 2024, liczba wpływających wniosków oscylowała na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w kwietniu i maju, natomiast najwyższy w październiku. Średnia roczna kształtowała się na poziomie 156 wniosków miesięcznie.



Powyższe dane, podobnie jak w latach ubiegłych wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1322) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowej i kapitałowej (536

spraw). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 70,5% ogólnej liczby wpływających wniosków. W obu segmentach rynku finansowego odnotowano wzrost liczby wniosków (w stosunku do roku 2023), przy czym większa dynamika wzrostu nastąpiła w sprawach o tematyce bankowej i kapitałowej.



W sprawach ubezpieczeniowych wzrost liczby wniosków dotyczył przede wszystkim ubezpieczeń komunikacyjnych, a zwłaszcza ubezpieczenia autocasco, ubezpieczenia mienia zarówno osób fizycznych, jak i przedsiębiorców oraz w sprawach związanych z ubezpieczeniem upraw, natomiast spadek dotknął m.in. ubezpieczeń na życie połączonych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym czy ubezpieczeń turystycznych, jak ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży, czy NNW w podróży.

W sprawach z obszaru rynków bankowego i kapitałowego, w 2024 r. wystąpił dalszy spadek zainteresowania postępowaniem polubownym przy Rzeczniku wśród klientów tzw. kredytów walutowych. Podobnie jak w latach ubiegłych, było to związane ze zwiększonym zainteresowaniem klientów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej (głównie na skutek utrzymującej się, korzystnej dla klientów tendencji orzeczniczej), również ze wzrostem znaczenia negocjacji prowadzonych bezpośrednio przez same strony (bez udziału podmiotów trzecich) i wreszcie z tym, że część banków przystąpiła do programu ugód realizowanego przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF, co w naturalny sposób powoduje zmniejszenie tych spraw w innych podmiotach ADR. Dynamiczny wzrost liczby wniosków o tematyce bankowej można natomiast odnotować w zakresie spraw dotyczących kredytów konsumenckich, a wśród nich, sporów o skorzystanie z sankcji kredytu darmowego (zwłaszcza w końcówce roku), a także w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji.

W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2024 r. pełnomocnicy wystąpili w 25% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowił wzrost o 2%. Nieco większy

udział pełnomocników odnotowano w sprawach z obszaru rynku bankowego i kapitałowego (34%) natomiast w sprawach o tematyce ubezpieczeniowej pełnomocnicy reprezentowali klientów w 21% spraw.

2.2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2024 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

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 uciążliwość 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

Przypadki pozostawienia wniosku bez rozpoznania zostały określone w §7 ust. 3 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 wskazał 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

W przypadku osiągnięcia przez strony porozumienia, Rzecznik sporządza protokół z przebiegu postępowania (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym).

4. Brak osiągnięcia przez strony porozumienia

Zgodnie z art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, 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.

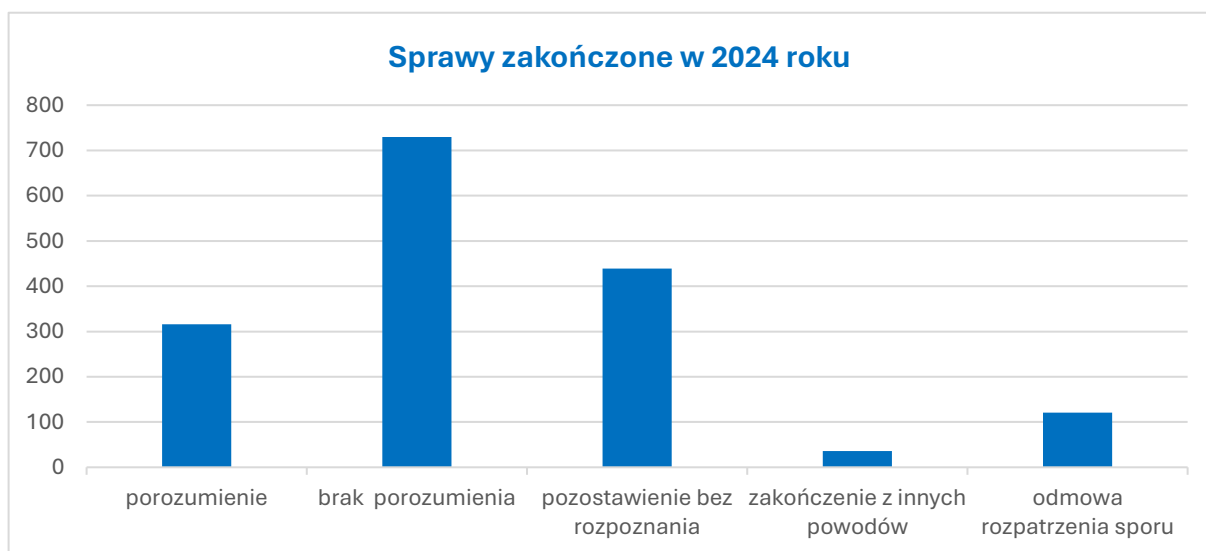
5. Zakończenie postępowania

W przypadkach określonych w §15 Rozporządzenia dochodzi do 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.

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 2024 r., w sposób określony w pkt 1-5 zakończono w sumie 1642 sprawy. W sposób merytoryczny, a zatem tam, gdzie nie wystąpiły ani przesłanki uniemożliwiające rozpatrzenie sporu (odmowa, pozostawienie bez rozpoznania), ani powodujące zakończenie postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu (zakończenie na podstawie § 15 Rozporządzenia) zakończono 1046 spraw.

596 spraw, a zatem niemal 36%, 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:

730 spraw zostało zakończonych na skutek nieosiągnięcia przez strony porozumienia co stanowi 44% wszystkich zakończonych spraw. W każdej z tych spraw sporządzono protokół z przebiegu postępowania, a dodatkowo w 423 sprawach, na wniosek stron sporządzono, opinie zawierające ocenę prawną sprawy.

W ponad 19% wszystkich spraw zakończonych w 2024 r., tj. w 316 sprawach, między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Liczba spraw zakończonych polubownie jest zbliżona do tej jaką osiągnięto w roku 2023 (323 spraw), natomiast zwiększył się udział procentowy spraw zakończonych polubownie – w roku 2023 wynosił on 18% wszystkich spraw. Gdyby jednak liczbę spraw zakończonych polubownie zestawzić jedynie z liczbą spraw zakończonych merytorycznie, odsetek ten będzie wyższy i wyniesie już ponad 30%. Jest on również wyższy niż w roku 2023, kiedy to tożsamy współczynnik wyniósł 24%.

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 439, czyli 27% wszystkich zakończonych spraw. 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 (w roku sprawozdawczym ponowne wnioski złożono w 66 sprawach).

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

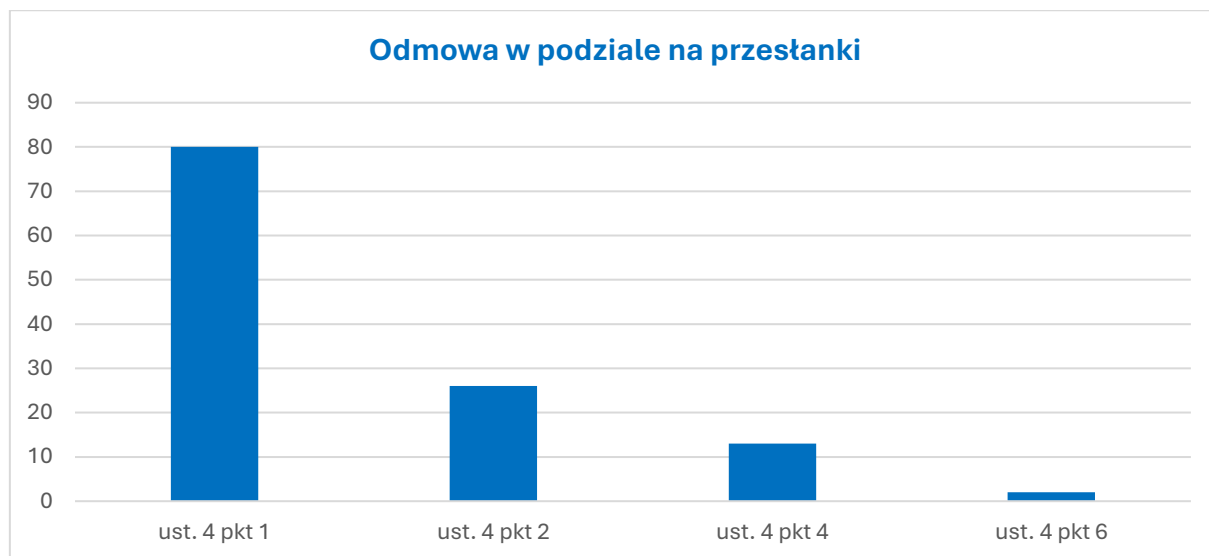
Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 121 spraw, czyli 7%.

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. Było to aż 80 spraw (66% 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 26 odmów, co daje 21% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 13 (zarazem 11% 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 2 przypadkach odmowa wynikała 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 przestanki 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 wskazać sprawy, które mimo wszczęcia postępowania, zakończyły się przed osiągnięciem jego wyniku, rozumianego jako zawarcie porozumienia względnie stwierdzenie, że mimo przeprowadzonych czynności pojednawczych porozumienia nie udało się osiągnąć.

Takich spraw w roku 2024 było łącznie 133 z 1319 wszczętych spraw. Procentowy odsetek tych spraw stanowił około 10% spraw wszczętych ogółem.

Przyczyny zakończenia postępowań przed osiągnięciem rezultatu 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, w roku 2024 Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania w 77 sprawach.

W części spraw klienci cofnęli wniosek (10 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 – 10 spraw (brak odpowiedzi na propozycję rozwiązania sporu złożoną czy to przez Rzecznika, czy podmiot rynku finansowego), 3 sprawy zakończono z uwagi na śmierć klienta. W części już wszczętych postępowań, jeszcze przed podjęciem właściwych działań pojednawczych (20 spraw) albo już w ich trakcie (13 spraw) wystąpiły przesłanki do odmowy rozpatrzenia sporu (np. były to sprawy, w których spór skierowano na drogę postępowania sądowego albo prowadzono jednocześnie postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF. Okoliczności te, jeśli wystąpią po wszczęciu postępowania, stanowią podstawę do zakończenia postępowania na podstawie § 15 Rozporządzenia.

Procentowy podział spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku zawiera poniższa tabela.

Postępowania zakończone przed osiągnięciem wyniku	Liczba
pozostawienie bez rozpoznania (par. 7 ust. 3 Rozporządzenia)	77
zakończenie (par. 15 Rozporządzenia)	36
odmowa rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym)	20
Razem	133

2.3. Sprawy zakończone polubownie

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 2024 r.

Wskazana wartość	Łączna wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	5 702 287,62 zł	19 199,62 zł
Wartość porozumień/ugód	2 551 833,40 zł	8 679,71 zł

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2024 r. w podziale na segmenty rynku

Rodzaj usług	Łączna wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	4 413 732,00 zł	2 204 499,46 zł
Usługi rynku bankowego i kapitałowego	1 288 555,62 zł	347 333,94 zł

Kwoty wskazane powyżej odnoszą się do porozumień w sprawach, w których rezultatem była zapłata na rzecz klienta określonej wartości pieniężnej. Oprócz tego, w 4 sprawach, w których wartość sporów oznaczono na łączną kwotę 150 472,68 zł strony zawarły porozumienia bez wskazania szczegółowych danych lub dokonały rozliczeń w inny sposób, niż poprzez zapłatę określonej kwoty pieniężnej. Ponadto w części spraw (18), 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.

Warto odnotować, że w dziesięciu sprawach (w których ostatecznie nie zawarto porozumienia), klienci na skutek prowadzonych działań pojednawczych otrzymali przysporzenia na łączną kwotę 171 898,87 zł.

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 - 258 spraw (82%), to sprawy ubezpieczeniowe. 58 porozumień zawarto w sprawach z sektora rynku bankowego i kapitałowego, co stanowiło blisko 18% spraw zakończonych polubownie.

2.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Spośród 1872 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, które wpłynęły do Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, 1322 (70,5%) dotyczyło sporów z podmiotami z sektora ubezpieczeniowego i emerytalnego, zaś 536 (29%) odnosiło się do sporów z podmiotami rynku bankowego i kapitałowego.

W obszarze wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych najliczniejszą grupę spraw, tj. 381 (a więc 29% spraw z obszaru ubezpieczeń), stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 286 spraw dotyczyło OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: OC p.p.m.).

Następną pod względem liczebności grupę spraw stanowiły te dotyczące roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności

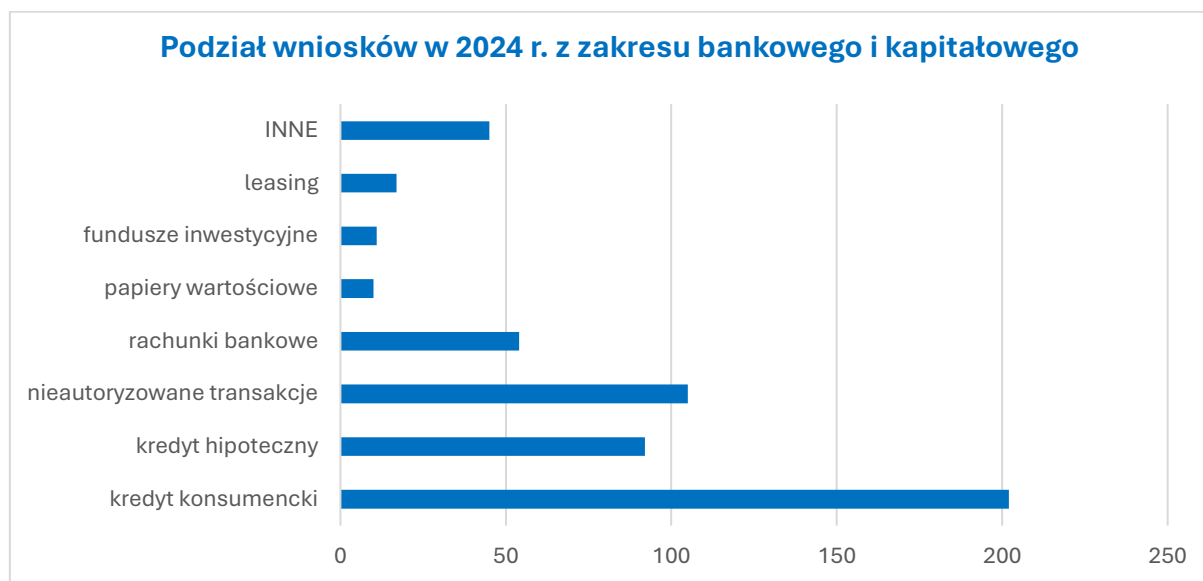
zawodowej oraz z tytułu zarządzania nieruchomościami. Liczba wniosków w tych sprawach wyniosła 264, a więc niemal 20% spraw ubezpieczeniowych. Niewiele mniej, bo 258 wniosków (również około 20%), wpłynęło w sprawach dotyczących ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i NNW. W roku sprawozdawczym istotny udział w ogólnej liczbie spraw ubezpieczeniowych miały również te dotyczące ubezpieczenia mienia (234 spraw), stanowiąc 18 % spraw ubezpieczeniowych. Kolejną, pod względem liczebności, stanowi grupa spraw dotyczących ubezpieczeń turystycznych. W roku 2024 wpłynęło 39 takich spraw (3% spraw ubezpieczeniowych). Wciąż zauważalna była tendencja spadkowa liczby spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – w 2024 r. było ich 35 (3%). Mniejszy odsetek spraw stanowią natomiast spory dotyczące ubezpieczenia sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), ubezpieczeń rolnych 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 we wnioskach o postępowanie polubowne dominowały produkty bankowe, a wśród nich kredyty. Tu zdecydowaną większość stanowiły sprawy dotyczące kredytów konsumenckich - 202 wnioski, co stanowiło 38% wniosków z tego sektora, a także kredyty hipoteczne, zarówno denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej jak i kredyty udzielone w PLN (łącznie 92 wnioski - 17% spraw). Kolejną, istotną pod względem liczebności, grupę wniosków stanowiły te dotyczące nieautoryzowanych transakcji skutkujących utratą środków z rachunku bankowego lub też zaciągnięciem zobowiązań kredytowych (łącznie 105 wniosków - 20% spraw). 54 wnioski - 10% spraw dotyczyło natomiast sporów związanych z obsługą rachunków bankowych. Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały produkty inwestycyjne czy sprawy związane z leasingiem operacyjnym.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2024 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, czy postawa stron. W 2024 r., w ujęciu statystycznym, na średni czas trwania postępowania miało wpływ także to, że kończone były również sprawy z lat ubiegłych, co istotnie wpływało na średni czas trwania wszystkich postępowań. W okresie sprawozdawczym zakończono łącznie 1 642 sprawy, z czego: 19 wniosków pochodziło z 2022 r., 858 z 2023 r., a 765 z 2024 r. 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 2024 wyniósł on 176 dni, tj. o 81 dni (32%) mniej niż w 2023 roku. Dane te, wskazują na utrzymującą się tendencję skracania czasu trwania postępowania. Co więcej, w odniesieniu do wniosków, które wpłynęły w roku 2024, czas trwania postępowania był jeszcze krótszy i wyniósł 123 dni.

III. Istotne problemy produktowe

W roku 2024 można było wskazać następujące grupy produktów, w których problemy, zarówno z uwagi na ich powtarzalność, jak i doniosłość dla klientów, można uznać za istotne;

1. Ubezpieczenia komunikacyjne

W przypadku spraw dotyczących OC p.p.m. na plan pierwszy wysuwały się spory dotyczące tzw. amortyzacji rabatowej, a więc stosowania przez zakłady ubezpieczeń potrąceń w zakresie kwoty należnego odszkodowania o rabaty na robociznę i części służące do naprawy pojazdów, wynikające z indywidualnych umów zawartych pomiędzy zakładami ubezpieczeń, a konkretnymi warsztatami naprawczymi. Działanie takie wielokrotnie nie pozwala poszkodowanym na dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku, gdy nie zdecydują się na warsztat należący do sieci partnerskiej ubezpieczyciela.

W przypadku ubezpieczeń autocasco najczęstsze problemy wynikały z ustalenia tzw. szkód całkowitych, gdzie oszacowanie wartości uszkodzonego pojazdu dokonane przez zakład ubezpieczeń pozostaje w dużej rozbieżności z cenami podobnych pojazdów oferowanych na rynku. To skutkowało kwalifikowaniem wielu szkód jako całkowite, co uniemożliwiało z kolei pozyskanie środków na przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego. Specyficzną grupę sporów tworzyły również sprawy, których problematyka wiązała się z drastyczną utratą wartości pojazdu wyliczoną przez zakład ubezpieczeń w przypadku zaistnienia szkody, mimo że od początku obowiązywania umowy ubezpieczenia, która przyjmowała określoną wartość pojazdu, do momentu szkody nie upłynęło dużo czasu.

W ramach prowadzonych przez RF postępowań odnotowano również problemy klientów związane z zawieraniem umów ubezpieczenia OC p.p.m. prowadzące do tzw. podwójnego ubezpieczenia. Najczęściej były to przypadki, w których zakłady ubezpieczeń stały na stanowisku, że doszło do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m., podczas gdy klient podnosił, że za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (mailowo lub telefonicznie) została mu jedynie złożona oferta, ale nie został przy tym pouczony o prawie, terminie i sposobie odstąpienia od umowy.

2. Ubezpieczenia osobowe

W przypadku ubezpieczeń osobowych (innych niż ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi), najwięcej sporów powstało na gruncie odmiennej interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń np. definicji nieszczęśliwego wypadku, zawału serca, poważnych zachorowań, czy też specjalistycznych zabiegów operacyjnych.

Klienci we wnioskach o pozasądowe rozwiązanie sporu podnosili również problem zbyt niskiej - ich zadaniem - wartości współczynnika trwałego uszczerbku na zdrowiu przyjmowanej przez zakłady ubezpieczeń, a także traktowania mniejszych urazów jako takich, które tego uszczerbku nie powodują.

3. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

W zakresie szkód osobowych likwidowanych z ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej powtarzały się spory dotyczące zaniżenia zadośćuczynienia oraz waloryzacji rent wyrównawczych i rent z tytułu zwiększonych potrzeb. W przypadku waloryzacji rent spory ogniskowały się często wokół utożsamiania przez klientów konieczności waloryzacji renty ze wzrostem inflacji, w drugim przypadku osią sporu często były kwestia wymagań zakładów ubezpieczeń w zakresie udokumentowania kosztów związanych z leczeniem lub rehabilitacją, refundacji faktur związanych z rehabilitacją czy opieką osób sprawujących bezpośrednią opiekę nad osobami poszkodowanymi.

W obszarze dobrowolnych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej roszczenia kierowane przez klientów dotyczyły przede wszystkim ubezpieczeń zarządców drogi oraz zarządców nieruchomości, gdzie jako przyczyny szkody wskazywane były: brak odpowiedniego utrzymania dróg i ciągów pieszych, ich oznakowania, a także stanu nieruchomości w częściach wspólnych. Ubezpieczyciele w tego rodzaju sprawach często zarzucali klientom brak wykazania związku przyczynowo - skutkowego pomiędzy szkodą o działaniem/zaniechaniem ubezpieczonego, a także istotnie ograniczali czynności wyjaśniające mające na celu ustalenie odpowiedzialności. Mogło to mieć szczególnie istotny wpływ na ustalenia faktyczne w sprawach, gdzie czynnik czasu odgrywa istotną rolę (np. zabezpieczenie monitoringu, ustalenie świadków zdarzenia).

4. Ubezpieczenia majątkowe mieszkań i domów

Dobrowolne ubezpieczenia majątkowe (ubezpieczenia mieszkań, domów, ruchomości) to grupa produktów, które generuje coraz więcej sporów. Najczęstsze dotyczyły zarówno wysokości ustalanych odszkodowań – co jest wynikiem stosowania w kosztorysach sporządzanych przez ubezpieczycieli cenników istotnie odbiegających od realiów rynkowych, jak i samego uchylenia się od odpowiedzialności co do zasady. Zauważalna była tendencja po stronie zakładów ubezpieczeń do odmawiania uznania roszczeń co do zasady, bez dostatecznej analizy sprawy, często z pominięciem istotnych okoliczności faktycznych podnoszonych przez klientów. Powyższe wiąże się często z przerzucaniem obowiązków likwidacyjnych, ciążących z mocy prawa na zakładach ubezpieczeń, na poszkodowanych. Sytuacja ta jest problematyczna szczególnie dla klientów, którzy nie dysponując oszczędnościami pozwalającymi na przywrócenie uszkodzonego mienia do stanu sprzed szkody, a obciążani są dodatkowo kosztami związanymi z przeprowadzaniem postępowania dowodowego.

5. Ubezpieczenia rolne (obowiązkowe i dobrowolne)

Zagadnienia sporne dotyczące ubezpieczenia rolnych, zarówno obowiązkowych, jak i dobrowolnych, nie odbiegają istotnie od tych jakie pojawiały się w latach ubiegłych. Wśród nich, jako wartego odnotowania należy wskazać problemy związane z tzw. podwójnym potrąceniem amortyzacyjnym, które powoduje zaniżenie odszkodowania z tytułu zniszczenia budynków, czy też odmową przyjęcia odpowiedzialności przy szkodach spowodowanych przez opady śniegu lub huraganowy wiatr – odmowa taka uzasadniania jest

najczęściej tym, że określone zjawisko pogodowe nie wystąpiło, jak również, że szkoda wynikała ze złego stanu technicznego budynku.

W segmencie ubezpieczeń rolnych warto też odnotować spory dotyczące szkód w uprawach. W toku prowadzonych czynności pojednawczych można było zauważyć, że większość sporów dotyczących wysokości przyznanego rolnikom odszkodowania lub oddalenia ich roszczeń to pochodna nienależycie wykonanych oględzin przez rzeczoznawców działających w imieniu ubezpieczycieli (np. brak odpowiedniej ilości oględzin uszkodzonych upraw – bezpośrednio po szkodzie oraz w momencie przed zbiorem plonów, nienależycie wykonana dokumentacja fotograficzna szkody uprawowej).

6. Nieautoryzowane transakcje

W segmencie bankowym i kapitałowym wciąż zauważalne były spory związane z tzw. nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. Tak jak i w poprzednich latach w szczególności powtarzał się problem kradzieży środków klientów podczas użycia sfalszowanych stron serwisów transakcyjnych oraz wyłudzenia danych klientów podczas rozmów z osobą podającą się np. za pracownika banku. Wyłudzone dane służą w dalszej kolejności do zaciągania na rzecz klientów pożyczek czy kredytów. Banki zarzucają w tych sprawach najczęściej klientom brak należytego zabezpieczenia przez nich danych służących uwierzytelnianiu oraz urządzeń elektronicznych przed ingerencją z zewnątrz.

7. Kredyty konsumenckie

W roku sprawozdawczym wyraźna większość roszczeń z obszaru usług bankowych i kapitałowych dotyczyła kredytów konsumenckich. Wśród nich można wyróżnić dwa zasadnicze zagadnienia; rozliczenie kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą oraz spory związane ze skorzystaniem z sankcji kredytu darmowego. W zakresie sankcji kredytu darmowego, która to problematyka ujawniła się szczególnie w drugiej połowie roku 2024, klienci podnosili najczęściej nieprawidłowości związane z informowaniem o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, jak również nieprawidłowy sposób pobierania odsetek od kwot, które w sposób rzeczywisty nie zostały postawione do swobodnej dyspozycji kredytobiorcy.

Prowadzone postępowania dotyczyły również sporów związanych z restrukturyzacją zadłużenia klientów wobec banków.

8. Kredyty hipoteczne

W zakresie kredytów hipotecznych postępowania polubowne prowadzone były w sporach, których istotą było stosowanie oprocentowania opartego o wskaźnik WIBOR. Postanowienia odwołujące do tego wskaźnika były kwestionowane przez klientów, jako klauzule abuzywne. Kredytobiorcy zarzucali, że nie mieli rzeczywistego wpływu na treść postanowień umowy, nie zostali również poinformowani w jaki sposób tworzony jest wskaźnik WIBOR, a także, gdzie należy poszukiwać informacji na temat jego ustalania.

IV. Podsumowanie

W roku 2024 skupiono się na realizacji trzech zasadniczych celów, a mianowicie skrócenia czasu trwania postępowania, uczynienia go bardziej dostępnym oraz podnoszenia poziomu wiedzy na temat pozasądowych metod rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

W zakresie działań na rzecz skrócenia średniego czasu trwania postępowania, skupiono się przede wszystkim na optymalizacji składu osobowego Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, a także nadal kontynuowano 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 2023 (47 spraw) i 2024. Nastąpiło również skrócenie średniego czasu trwania postępowania z 257 w roku 2023 do 176 dni na koniec roku 2024.

Duży akcent w działalności Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów położono również na kwestie związane z lepszą przystępnością postępowań pozasądowych i to zarówno na poziomie zainicjowania postępowania, jak i samego jego przebiegu.

Celem umożliwienia stronom szerszego dostępu do informacji na temat postępowania, zmodyfikowano podstronę internetową poświęconą działalności Rzecznika Finansowego jako podmiotu ADR. Na podstronie znalazły się nowe funkcjonalności, takie jak aktywny formularz online, pozwalający na złożenie wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu w formie elektronicznej, a także formularz kontaktowy, który umożliwia użytkownikom szybkie nawiązanie kontaktu w celu ustalenia aktualnego stanu sprawy. Ponadto na podstronie można znaleźć wszystkie informacje o postępowaniu pozasądowym, które podmiot ADR jest zobowiązany udostępniać zgodnie z wymogami ustawy ADR oraz które dostarczają stronom przydatnych wskazówek dotyczących przebiegu postępowania (wzory wniosków, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania). Na szczególną uwagę zasługuje zwłaszcza wspomniany formularz online pozwalający na złożenie wniosku i dołączenie załączników w bezpieczny sposób.

Aby uczynić postępowanie bardziej zrozumiałym, zmodyfikowano dodatkowo pouczenia zawarte w formularzu wniosku, odnosząc je do poszczególnych elementów, tak, aby pomóc klientom uniknąć braków formalnych.

Również szablony pism kierowanych do stron w postępowaniu zostały przeredagowane przy uwzględnieniu reguł prostego języka. Dotyczy to zwłaszcza pism kierowanych do klientów podmiotów rynku finansowego z informacją o brakach formalnych wniosku, ale również pouczeń przekazywanych obu stronom postępowania, na temat jego zasad oraz przebiegu.

Również osoby upoważnione do prowadzenia postępowań pozasądowych oraz pracownicy odpowiedzialni za sporządzanie korespondencji zostali przeszkoleni w zakresie zasad posługiwania się prostym językiem.

Wzorem lat ubiegłych, również w minionym roku duża część aktywności koncentrowała się na działalności popularyzatorskiej i edukacyjnej w zakresie metod pozasądowego rozwiązywania sporów. Celem akcji było przede wszystkim dotarcie do jak najszerszej grupy potencjalnych interesariuszy, poczynając od profesjonalnych pełnomocników, poprzez społeczności lokalne, a kończąc na młodzieży szkolnej i seniorach oraz przedstawienie im pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów jako realnej alternatywy dla drogi sądowego dochodzenia roszczeń na rynku finansowym.

Wśród wydarzeń o charakterze edukacyjnym organizowanych bądź z inicjatywy własnej, bądź też innych departamentów Biura Rzecznika Finansowego, czy wreszcie wydarzeń zewnętrznych, w których przedstawiciele Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów brali udział, można wymienić: otwarte webinaria pt. "Efektywnie polubownie, czyli o postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym" z 15 marca 2024 r. oraz "Rola podmiotów rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przy Rzeczniku Finansowym" z 29 listopada 2024 r., akcje edukacyjne skierowane do określonych grup, tj. młodzieży szkolnej, seniorów, pełnomocników, społeczności lokalnych, wśród nich m.in. szkolenie dla radców prawnych pt. „Ochrona klienta rynku finansowego – wybrane zagadnienia w świetle doświadczenia Rzecznika Finansowego” z dnia 24 lutego 2024 r., spotkania z seniorami i młodzieżą w Nowej Sarzynie w dniu 4 marca 2024r., wystąpienie na ogólnopolskiej konferencji „Aktualne trendy i trudności w korzystaniu z usług finansowych”, która odbyła się 22 marca 2024 r. w Gdańsku, spotkania ze studentami, uczniami szkół ponadpodstawowych oraz seniorami w ramach Dni Rzecznika Finansowego na Dolnym Śląsku (25-27 marca 2024 r.), warsztaty ze studentami KUL w dniach 13 i 20 maja oraz 27 listopada 2024 r., wystąpienie na konferencji pt. „Lubelskie Mediacyjne Forum Otwartych Drzwi” w dniu 15 października 2024 r., wystąpienie „Pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym jako metoda polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym” podczas obchodów Międzynarodowego Tygodnia Mediacji w Białymstoku, które odbyło się również 15 października 2024 r., prezentacja pozasądowych metod rozwiązywania sporów podczas Dni Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Gdańskim – 21-22 marca 2024r., Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie – 14 listopada 2024 r., na Uniwersytecie Wrocławskim – 2 grudnia 2024 r. oraz na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu w dniu 3 grudnia 2024 r.

Aktywność na polu edukacji, obok bieżącego usprawniania procesów związanych z prowadzeniem postępowań pozasądowych, z pewnością będzie jednym z głównych celów działania Rzecznika Finansowego również w roku 2025.