

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	4
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
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	6
2. Sprawy zakończone	9
3. Sprawy zakończone polubownie	14
4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	15
5. Średni czas trwania postępowania	18
III. Istotne problemy produktowe	19
1. Sprawy ubezpieczeniowe	19
2. Sprawy bankowe	21
3. Sprawy kapitałowe	23
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 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: URF) – 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),
- ¹rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

¹ Rozporządzenie utraciło moc z dniem 20 lipca 2025r., na podstawie art. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylecia rozporządzenia

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 zbliżenia 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 2025 Rzecznik Finansowy otrzymał 5 880 wniosków klientów o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego. To o 4 008 spraw (214%) więcej w porównaniu do 2024 r.

W 2025 r. zakończono w sumie 2489 spraw.

W roku 2025 skupialiśmy się przede wszystkim na dostosowaniu organizacji pracy Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, do lawinowego wzrostu wpływających wniosków. Dotyczyło to zarówno sfery kadrowej, jak i obszaru organizacji pracy.

Kontynuowaliśmy również wysiłki na rzecz zwiększania dostępności postępowań (m.in. poprzez udostępnienie na stronie internetowej filmu instruktażowego dotyczącego sposobu wypełniania wniosku, czy też ustawiczne dostosowywanie komunikacji ze stronami do zasad prostego języka.

(UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów

Poniższa tabela przedstawia zestawienie zawierające najważniejsze dane liczbowe dotyczące postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym.

Najważniejsze dane statystyczne za lata 2024 i 2025			
	2024	2025	Zmiana
Liczba wniosków ogółem, w tym:	1 872	5 880	wzrost o 214%
○ Sprawy ubezpieczeniowe	1 322	1 586	wzrost o 20%
○ Sprawy bankowe i kapitałowe	536	4 270	wzrost o 697%
○ Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	14	24	wzrost o 64%
Liczba spraw zakończonych ogółem	1 642	2 489	wzrost o 52%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	316	353	wzrost o 12%
Liczba spraw zakończonych bez osiągnięcia porozumienia	730	1 345	wzrost o 84%
Liczba sporządzonych opinii	423	803	wzrost o 90%
Średni czas trwania postępowania	176 dni	186 dni	wydłużenie o 10 dni tj. 6%

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), która stanowi 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

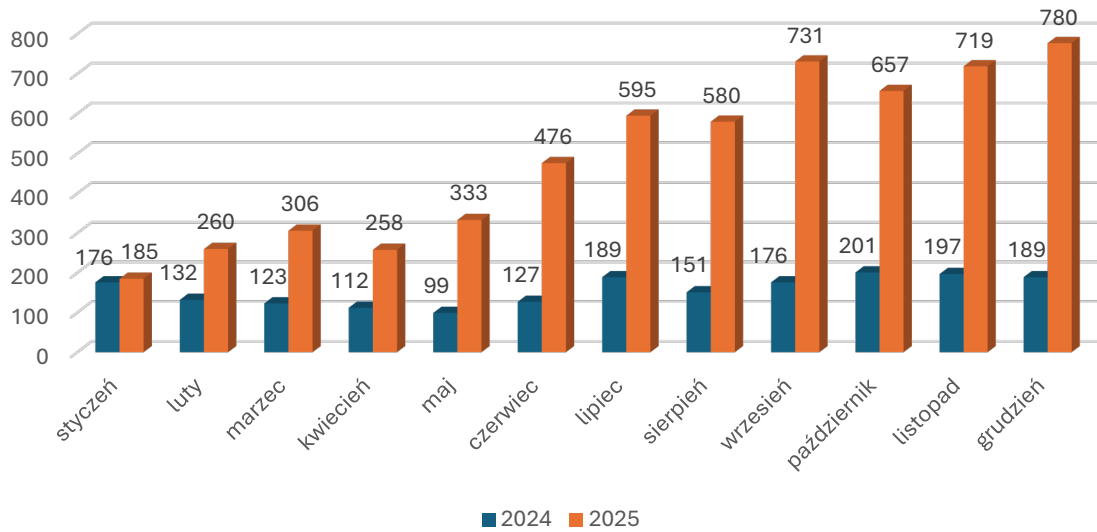
W tej części sprawozdania za rok 2025 znajdują się dane przedstawiające podział wniosków ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu, dynamikę wpływu wniosków w poszczególnych miesiącach, jak również sposób ich załatwienia.

1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2025 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 5 880 wniosków klientów o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego. To o 4 008 spraw (214%) więcej w porównaniu do 2024 r.

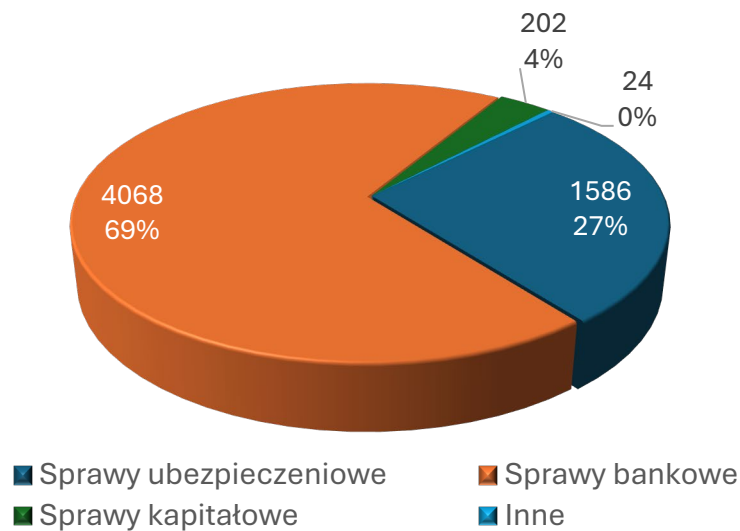
W ciągu całego 2025 r. liczba wniosków, które wpływały do RF systematycznie rosła – od 185 wniosków w styczniu do 780 wniosków w grudniu.

Wpływ wniosków 2024/2025



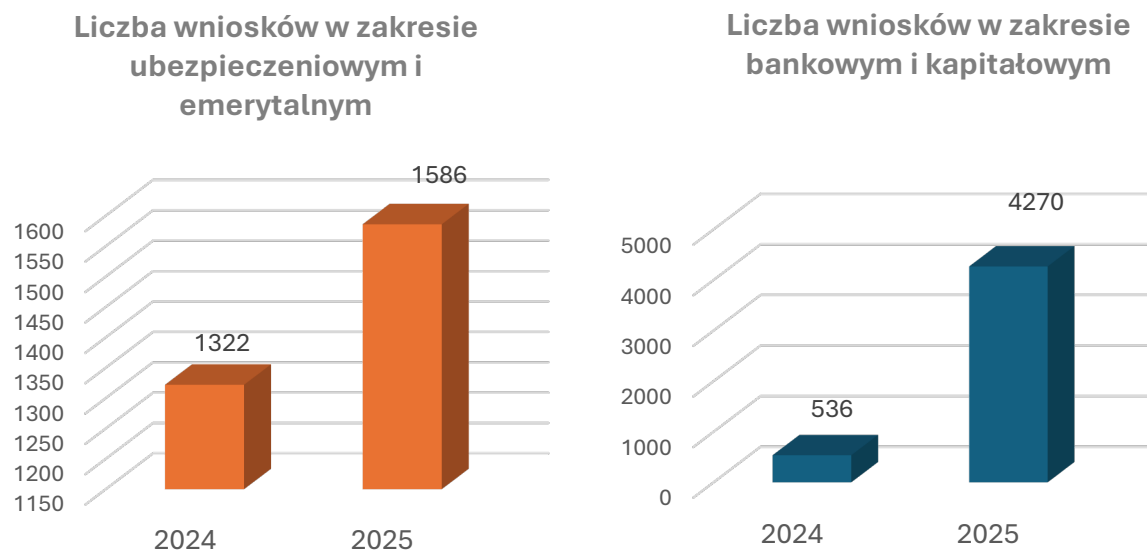
Większość wniosków (69%) dotyczyła obszaru bankowego – 4 068 wniosków. Wniosków w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego odnotowaliśmy 1 586 (27%). Najmniej, bo - 202 wnioski (4%) - dotyczyły spraw z obszaru rynku kapitałowego. Pozostałe 24 wnioski dotyczyły podmiotów spoza zakresu właściwości RF.

Podział spraw z wniosków o polubowne rozwiązanie sporu



Powyższy wykres wskazuje, że w porównaniu do poprzednich lat, w 2025 r. całkowicie zmieniła się proporcja wniosków o wszczęcie postępowania polubownego. Wnioski w

sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego stanowiły tylko 27% wszystkich wniosków (w 2024 r. było to 70%). W 2025 r. dominowały natomiast sprawy z zakresu rynku bankowego (69% ogółu wniosków), zaś spraw z obszaru rynku kapitałowego było niespełna 4%. Dla porównania, w 2024 r. wnioski dotyczące spraw bankowych i kapitałowych obejmowały łącznie jedynie 29% wszystkich wniosków.



Wśród spraw o tematyce ubezpieczeniowej, podobnie jak w roku 2024 dominowały spory dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych, zwłaszcza zaś te wynikające z ubezpieczenia OC p.p.m. (tu odnotowano najwyższy wzrost). Kolejną wyróżniającą się grupą spraw to te, dotyczące innych, niż p.p.m., ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej – zarządcy drogi, zarządcy nieruchomości, czy też związanych z prowadzeniem działalności zarobkowej. Zauważalną grupą są też sprawy dotyczące ubezpieczenia mienia, a także dotyczące ubezpieczeń na życie, ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych. Zauważalny wzrost liczby wniosków nastąpił w obszarze spraw dotyczących ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD oraz ubezpieczeń turystycznych. Z kolei nieznaczny spadek liczby wniosków nastąpił w sprawach ubezpieczeń na życie połączonych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (jest to utrzymanie się tendencji spadkowej z lat poprzednich) oraz w sprawach dotyczących ubezpieczeń budynków rolnych.

W zakresie spraw bankowych, zaobserwowany w końcu roku 2024 wzrost liczby wniosków dotyczących kredytów konsumenckich, a konkretnie sporów o skorzystanie z sankcji kredytu darmowego, był kontynuowany przez cały okres roku 2025. Wnioski

dotyczące tych spraw stanowiły zdecydowaną większość spraw o tematyce bankowej, jak również ogólnej liczby wszystkich spraw.

Nieco większy był również wpływ wniosków dotyczących nieautoryzowanych transakcji.

Nadal utrzymywało się stosunkowo niskie zainteresowanie postępowaniem polubownym przy RF wśród klientów tzw. kredytów walutowych. Jest to tendencja będąca z jednej strony wynikiem przekierowania znacznej części sporów na drogę postępowania sądowego, a z drugiej strony większą skłonnością podmiotów rynku finansowego do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami, bądź to bez udziału podmiotu trzeciego, bądź też przy udziale np. mediatorów sądowych, czy też przy wykorzystaniu oferty innych podmiotów ADR.

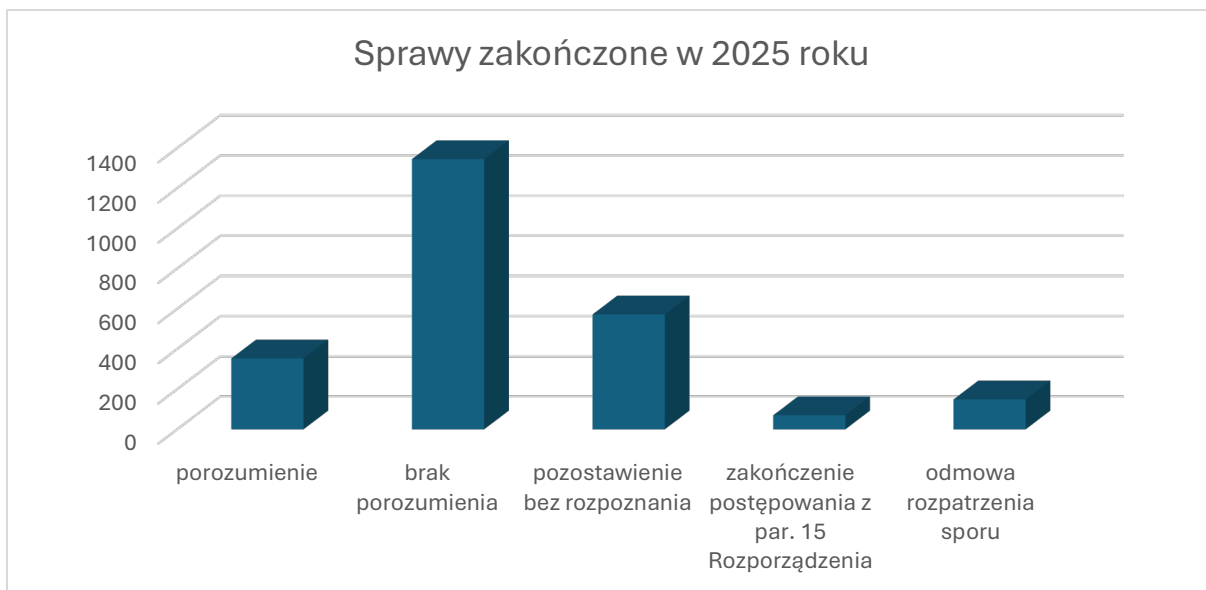
W obszarze rynku kapitałowego zaobserwowano z kolei znaczny wzrost liczby wniosków dotyczących oferowania przez podmioty rynku finansowego obligacji korporacyjnych.

Również inaczej niż w latach poprzednich, zdecydowaną większość wniosków złożyli pełnomocnicy klientów (68% wszystkich wniosków), a nie klienci, którzy działali samodzielnie. W większości byli to pełnomocnicy profesjonalni – adwokaci i radcowie prawni (65% wszystkich wniosków). W porównaniu do poprzedniego roku liczba wniosków od pełnomocników wzrosła o 43 p.p. (w 2024 r. było to tylko 25% wszystkich spraw). Największy udział wniosków od pełnomocników odnotowaliśmy w sprawach z zakresu rynku bankowego - 90% wniosków, przy czym 89% pochodziło od pełnomocników profesjonalnych. W sprawach o tematyce ubezpieczeniowej było to 17% wniosków (w tym 9% od pełnomocników profesjonalnych), a w sprawach, które dotyczyły rynku kapitałowego - 26% (z czego profesjonalni pełnomocnicy złożyli 23% wniosków).

2. Sprawy zakończone

W 2025 r. zakończyliśmy 2 489 spraw z wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego: 47 spraw dotyczyło wniosków z 2023 r., 1 035 z 2024 r., a 1 407 z 2025 r.

Dane te przedstawia poniższy wykres.



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, odmowa i pozostawienie bez rozpoznania, mimo wszczęcia postępowania) zakończono 1698 spraw, z czego w 353 sprawach strony zawarły porozumienie (ponad 14% wszystkich zakończonych spraw i 21% spraw zakończonych merytorycznie), a w 1 345 sprawach nie doszło do osiągnięcia porozumienia przez strony (54% wszystkich zakończonych spraw i odpowiednio 79% spraw zakończonych merytorycznie). Dodatkowo, w 803 sprawach, w których nie doszło do zawarcia porozumienia, na wniosek stron, zostały sporządzone opinie zawierające ocenę prawną stanu faktycznego ustalonego w sprawie.

Porównując liczbę spraw zakończonych polubownie do tych, w których porozumienia nie udało się osiągnąć, należy pamiętać, 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.

791 spraw (32%) zakończyliśmy **bez ich merytorycznego rozpoznania** (na etapie wstępnym, bądź na skutek przeszkody w dalszym prowadzeniu postępowania). W tej grupie są wszystkie sprawy, których z różnych powodów nie mogliśmy doprowadzić do końca – zarówno te, w których wniosek został pozostawiony bez rozpoznania, musieliśmy odmówić rozpatrzenia sporu, jak i te, w których konieczne było zakończenie

postępowania przed osiągnięciem końcowego rezultatu. W przełożeniu na liczby, wygląda to następująco:

- ❖ **Pozostawienie wniosku bez rozpoznania** z powodu nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wybór przez klienta innego trybu procedowania.²

W ten sposób zakończyliśmy łącznie 572 spraw, czyli prawie 23% wszystkich zakończonych spraw. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie zamyka jednak klientowi drogi do ponownego jego złożenia, z której to możliwości klienci – w zauważalnej części spraw – korzystają (w 2025 r. ponowne wnioski złożono w 188 sprawach).

- ❖ **Zakończenie postępowania** w związku z wycofaniem wniosku lub brakiem możliwości kontynuowania postępowania z innych przyczyn.³

W ten sposób zakończyliśmy 70 spraw, czyli 3% wszystkich zakończonych spraw.

- ❖ **Odmowa rozpatrzenia sporu** z powodu wystąpienia przesłanek wskazanych w przepisach prawa.⁴

W ten sposób, w roku 2025 zakończyliśmy 149 spraw (6% wszystkich zakończonych spraw).

W podziale na przesłanki odmowy, dane te przedstawiają się następująco:

- w 91 przypadkach (61% wszystkich odmów), odmowa nastąpiła w sytuacji, gdy przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika Finansowego⁵. Najczęściej miało to miejsce wówczas, gdy wniosek złożyła osoba, która nie jest „klientem podmiotu rynku finansowego”⁶ w rozumieniu ustawy albo gdy wniosek kierowano wobec podmiotu, który nie posiada statusu „podmiotu rynku finansowego”⁷.
- w 38 przypadkach (25% wszystkich odmów) powodem odmowy rozpatrzenia sporu był brak wyczerpania przez klienta drogi postępowania reklamacyjnego⁸
- w 7 przypadkach odmowa rozpatrzenia sporu wynikała z faktu, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez: Rzecznika Finansowego w postępowaniu, sąd polubowny,

² § 7 ust 3, 4 i 5 Rozporządzenia

³ § 15 Rozporządzenia

⁴ Art. 36 ust. 4 URF

⁵ Art. 36 ust. 4 pkt 1 URF.

⁶ Art. 2 pkt 1 URF.

⁷ Art. 2 pkt 3 URF.

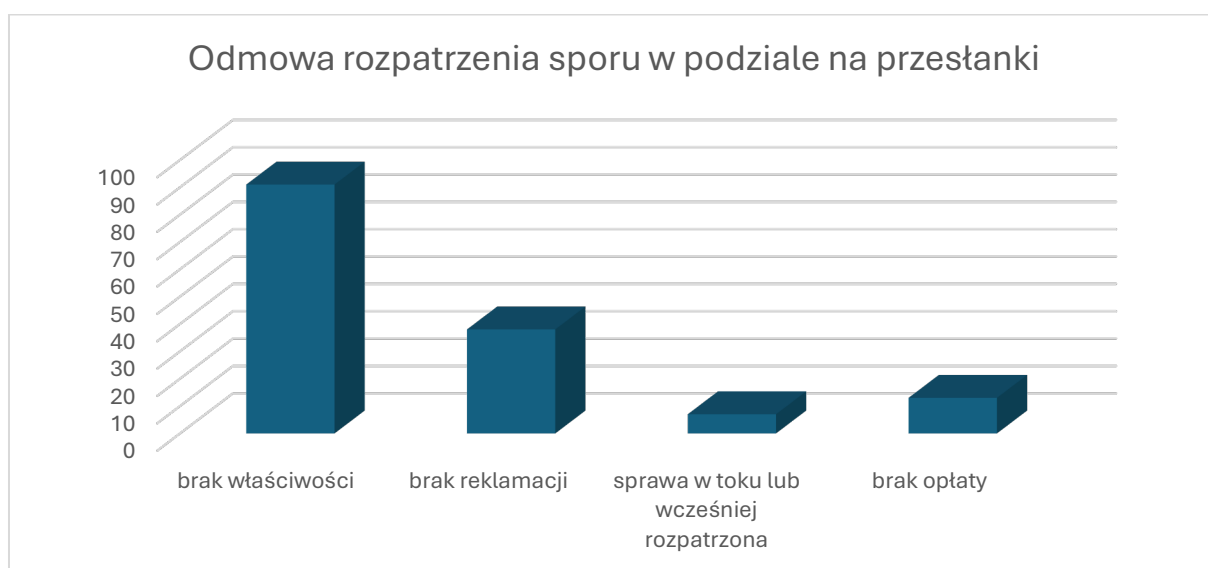
⁸ Art. 36 ust 4 pkt 2 URF.

inny właściwy podmiot albo sąd⁹ (niespełna 5% spraw, w których odmówiono rozpatrzenia sporu)

- w 13 przypadkach odmowa wynikała z braku uiszczenia opłaty i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia (prawie 9% odmów)¹⁰

Nie było natomiast przypadków, w których Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu z powodu uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego¹¹ lub poważnego zakłócenia działania Rzecznika Finansowego¹².

Poniższy wykres przedstawia zestawienie spraw, w których odmówiliśmy rozpatrzenia sporu w podziale na przestanki.



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 wystąpieniem skutku w postaci wszczęcia 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. Art. 11 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, należy wskazać

⁹ Art. 36 ust. 4 pkt 4 URF.

¹⁰ Art. 36 ust. 4 pkt 6 URF.

¹¹ Art. 36 ust 4 pkt 3 URF.

¹² Art. 36 ust 4 pkt 5 URF.

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.

Takich spraw w roku 2025 było łącznie 162 z 3842 wszczętych spraw. Procentowy odsetek tych spraw stanowił około 4% 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 2025 Rzecznik pozostawił wniosek bez rozpoznania w 58 sprawach.

W części spraw klienci cofnęli wniosek (24 sprawy) lub w trakcie postępowania okazało się, że dalsze prowadzenie postępowania jest niemożliwe, np. z uwagi na brak kontaktu lub aktywnego udziału klienta w postępowaniu (brak odpowiedzi na propozycję rozwiązania sporu złożoną czy to przez Rzecznika, czy podmiot rynku finansowego) – w roku 2025 było 29 spraw. W 15 sprawach wystąpiły inne przeszkody w prowadzeniu postępowania, jak np. skierowanie sprawy do sądu lub sądu polubownego. W 2 sprawach klienci zmarli. Okoliczności te, jeśli wystąpią w toku postępowania, stanowią podstawę do zakończenia postępowania na podstawie § 15 Rozporządzenia.

Z kolei w przypadku 34 spraw, w których doszło do wszczęcia postępowania, na etapie uzupełniania braków formalnych stwierdzono wystąpienie przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu.

Podział spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku z uwagi na powody zakończenia

Postępowania zakończone przed osiągnięciem wyniku	Liczba
pozostawienie bez rozpoznania (§ 7 ust. 3 Rozporządzenia)	58
zakończenie (§ 15 Rozporządzenia)	70
odmowa rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym)	34
Razem	162

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 przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań pozasądowych przy Rzeczniku Finansowym w 2025 r.

Wskazana wartość	Łączna wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	7 260 377 zł	22 271 zł
Wartość porozumień/ugód	4 057 083 zł	12 445 zł

Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2025 r., w podziale na segmenty rynku.

Rodzaj spraw	Łączna wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	5 424 644 zł	2 901 791 zł
Usługi rynku Bankowego i kapitałowego	1 835 733 zł	1 155 292 zł

Jak wynika z powyższego, w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumienia między stronami wartość zgłoszonych roszczeń wyniosła ponad 7,2 mln zł. Wartość ugód i porozumień w tych sprawach wyniosła ponad 4 mln zł.

Podobnie jak w latach poprzednich przeważająca większość spraw, w których doszło do zawarcia porozumienia, to sprawy ubezpieczeniowe: 307 porozumień (87% spraw zakończonych polubownie). W sprawach dotyczących rynku bankowego i kapitałowego zawarto łącznie 46 porozumień (13% spraw zakończonych polubownie).

W sprawach ubezpieczeniowych, które zakończyły się zawarciem porozumienia zgłoszone zostały roszczenia na ponad 5,4 mln zł, a osiągnięte porozumienia opiewają na kwotę prawie 3 mln zł.

W sprawach bankowych i kapitałowych było to odpowiednio ponad 1,8 mln zł oraz ponad 1,1 mln zł.

Kwoty te odnoszą się do porozumień, które dotyczyły zapłaty określonej kwoty pieniężnej. Dodatkowo, strony osiągnęły porozumienia w 27 sprawach, w których, żądania klientów dotyczyły określonego działania lub zaniechania podmiotów rynku finansowego, innego niż wypłata świadczenia pieniężnego.

W 9 sprawach (w których ostatecznie nie zawarto porozumienia), klienci na skutek prowadzonych działań pojednawczych, przy częściowym uznaniu roszczeń, otrzymali przysporzenia na łączną kwotę 34 328 zł.

4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Wśród wniosków o postępowanie polubowne, które wpłynęły w 2025 r., przeważająca większość, bo aż 4 068 (69%), dotyczyła sporów z podmiotami rynku bankowego, 1 586 (27%) sporów z podmiotami rynku ubezpieczeniowego, a 202 sprawy dotyczyły obszaru rynku kapitałowego (4%).

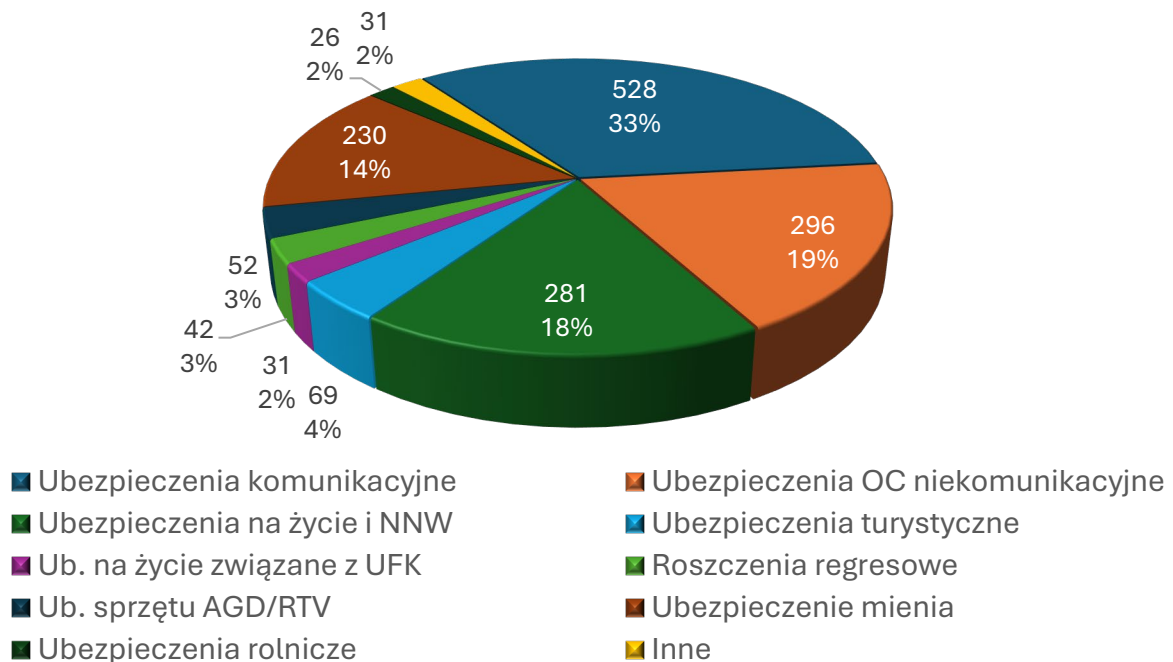
W obszarze wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych, podobnie jak w latach ubiegłych, odnotowaliśmy prawidłowość, że ich podział w pewnym zakresie odzwierciedlał strukturę produktową rynku. Ponownie więc najliczniejszą grupę spraw, tj. 528 (33% spraw ubezpieczeniowych), stanowiły te dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych (2024 r. – 381 spraw, wzrost o 38%). W tej grupie aż 406 spraw (26% wszystkich spraw ubezpieczeniowych) dotyczyło OC p.p.m. (2024 r. – 286, wzrost o 41%).

Kolejną pod względem liczebności grupę stanowiły sprawy o roszczenia z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej oraz z tytułu zarządzania nieruchomościami. Wniosków w tym zakresie było 296 (niemal 19% spraw). W 2024 r. takich spraw wpłynęło do nas 264 (wzrost o 12 %).

281 wniosków (18% spraw) dotyczyło ubezpieczeń osobowych – tj. ubezpieczeń na życie wraz z ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i ubezpieczeń NNW. Istotny udział w ogólnej liczbie wniosków w sprawach ubezpieczeniowych miały również ubezpieczenia mienia – 230 sprawy, stanowiąc 14,5% ogółu spraw. Następną pod względem liczebności, była grupa spraw z zakresu ubezpieczeń turystycznych – 69 spraw (4%). W 2024 r. takich spraw było 39. Zauważalne były również spory dotyczące ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD – 52 sprawy (3%). Tutaj spraw było także więcej (2024 r. – 25 sprawy). Mniejszy odsetek spraw stanowiły natomiast spory z umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi (UFK), z ubezpieczeń rolniczych czy roszczeń regresowych. Sporów, które dotyczyły ubezpieczeń z UFK i ubezpieczeń rolnych było nieznacznie mniej niż rok wcześniej. W zakresie ubezpieczeń z UFK jest to kontynuacja tendencji spadkowej z poprzednich lat.

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

Podział wniosków o przeprowadzenie postępowania polubownego w sprawach z zakresu ubezpieczeń



W odniesieniu do produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego zdecydowanie dominowała tematyka związana z kredytami. Tu

zdecydowaną większość stanowiły sprawy dotyczące kredytów konsumenckich – 3 640 wniosków (85% spraw z tego zakresu), a wśród nich aż 3 542 sporów dotyczyło uznania skuteczności oświadczenia o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego (SKD). Co istotnie, jest to grupa spraw, w której najczęściej występowały pełnomocnicy, bo aż w 98% spraw. W sprawach dotyczących kredytów konsumenckich widać największy wzrost liczby wniosków (2024 r. – tylko 202 wnioski). Widać też tendencję wzrostową, która zarysowała się jeszcze pod koniec 2024 r. Wnioski z tego zakresu stanowiły zdecydowaną większość spraw o tematyce bankowej, jak i ogółu wszystkich spraw.

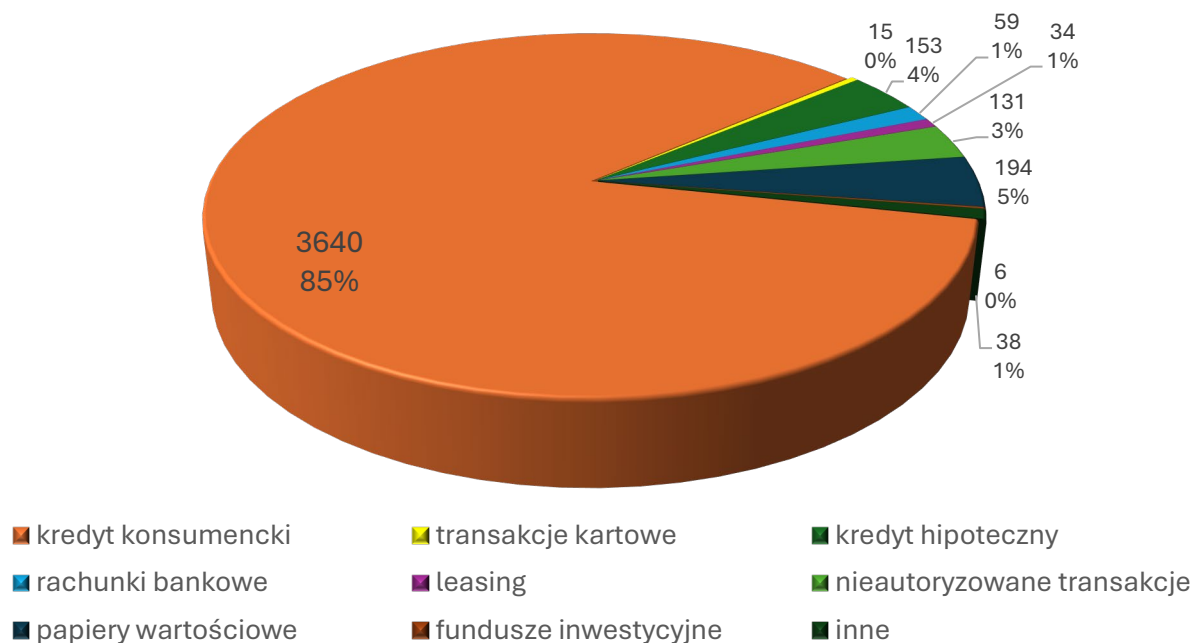
Mniej liczną grupę stanowiły wnioski dotyczące kredytów hipotecznych – 153 sprawy (4% wniosków z obszaru bankowego i kapitałowego), przy czym, jedynie 48 z nich dotyczyło kredytów denominowanych lub indeksowanych kursem waluty obcej (CHF, EUR, GBP). W 2025 r. zainteresowanie postępowaniem polubownym przy RF wśród posiadaczy tzw. kredytów walutowych było nadal stosunkowo niewielkie. Tendencja ta wynika z przekierowania wielu sporów na drogę sądową oraz z większej skłonności instytucji finansowych do rozwiązywania sporów polubownie – albo samodzielnie, albo z udziałem mediatorów sądowych czy innych podmiotów ADR.

Kolejną, istotną pod względem liczebności, grupą wniosków były te dotyczące papierów wartościowych 194 sprawy (4,5% wniosków z obszaru bankowego i kapitałowego). Widać tu znaczący wzrost (w 2024 r. – tylko 10 wniosków).

Równie wybijającym się rodzajem spraw 131 sporów (3% wniosków z obszaru bankowego i kapitałowego) – były nieautoryzowane transakcje, skutkujące utratą środków z rachunku bankowego. Również tych spraw było więcej niż w 2024 r. (wówczas – 105 wniosków). Należy także wspomnieć o 12 sporach dotyczących kredytów, które zostały wskazane przez klientów, jako będące skutkiem działań oszukańczych. 59 wniosków (1% spraw) dotyczyło natomiast sporów związanych z obsługą rachunków bankowych. Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały fundusze inwestycyjne czy sprawy związane z leasingiem.

Poniższy wykres przedstawia podział wpływu wniosków ze względu na rodzaj produktów rynku bankowego i kapitałowego.

Podział wniosków o przeprowadzenie postępowania polubownego w sprawach z zakresu bankowego i kapitałowego



5. Średni czas trwania postępowania

Podobnie jak w poprzednim roku sprawozdawczym, jednym z priorytetów w 2025 r. było skrócenie czasu trwania postępowania. Na czas trwania postępowania polubownego ma wpływ wiele czynników, takich jak różnorodność i stopień skomplikowania spraw, czy postawa stron. Dodatkowo, w roku sprawozdawczym istotnym czynnikiem, który wywarł wpływ na czas trwania postępowania, był niezwykle dynamiczny wzrost liczby wpływających wniosków, który porównując miesiąc do miesiąca z 2024 r. sięgał nawet 315%. To z kolei wymagało znacznej reorganizacji procesów i wymusiło konieczność obsługi większej liczby spraw przez osoby biorące udział w ich rozpatrywaniu. Podobnie jak w latach ubiegłych, na średni czas trwania postępowania wpływ miał także fakt, że w roku sprawozdawczym prowadzone były sprawy z lat ubiegłych, co istotnie wpływało na średni czas trwania wszystkich postępowań.

Istotny wzrost liczby wniosków w 2025 r., a także zmiana ich struktury tematycznej i związana z tym konieczność obsługiwaną zwiększonej liczby spraw spowodowały, że średni czas trwania postępowania wydłużył się w stosunku do roku 2024 o 10 dni (6%) i

wyniósł 186 dni. Tym samym zatrzymała się trwająca nieprzerwanie od 2021 r. tendencja skracania czasu trwania postępowania.

Należy jednak podkreślić, że dzięki podjętym działaniom (zarówno kadrowym, jak i organizacyjnym), mającym na celu dalsze usprawnianie obsługi spraw, wydłużenie czasu trwania postępowania było nieznaczne, w stosunku do 2024 r.

III. Istotne problemy produktowe

Analiza prowadzonych spraw pozwoliła wyróżnić grupy produktów, w których ze względu na powtarzalność i znaczenie dla klientów, problemy można uznać za szczególnie istotne.

1. Sprawy ubezpieczeniowe

Ubezpieczenia komunikacyjne

W sprawach OC p.p.m., podobnie jak w poprzednich latach, dominowały spory dotyczące wysokości odszkodowania. Dotoczyły one cen części zamiennych oraz stawek za robociznę stosowanych przez zakłady ubezpieczeń na potrzeby ustalenia wysokości odszkodowania. Ceny i stawki, częstokroć uwzględniały bowiem rabaty wynikające z indywidualnych umów zawartych pomiędzy zakładami ubezpieczeń a konkretnymi warsztatami naprawczymi. W konsekwencji tak ustalone koszty naprawy często nie odzwierciedlały stawek obowiązujących klientów indywidualnych, którzy chcieli naprawić swój pojazd w wybranym przez siebie warsztacie.

W przypadku ubezpieczeń Auto-Casco najczęstsze problemy ogniskowały się wokół kwestii ustalenia wartości pojazdu, czy to na potrzeby kwalifikacji szkody jako częściowej albo całkowitej, czy też ustalenia odszkodowania za skradziony pojazd.

W przypadku szkód w pojazdach rozbieżności w ustaleniu wartości pojazdu nierzadko prowadziły do kwalifikacji szkody jako całkowitej. W wielu przypadkach skutkowało to wypłatą odszkodowania niewystarczającego na naprawę. W zakresie szkód kradzieżowych spory co do wartości pojazdu najczęściej dotyczyły z kolei różnicy między wartością pojazdu przyjętą do ubezpieczenia, a wartością ustaloną na potrzeby wypłaty odszkodowania. Najczęściej spory te występowały w sytuacjach, gdy między zawarciem umowy ubezpieczenia a szkodą upłynął stosunkowo krótki okres.

Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

Ubezpieczenia OC w życiu prywatnym

W przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, na tle prowadzonych postępowań pozasądowych zauważalne, były problemy związane z wąskim zakresem odpowiedzialności ubezpieczyciela. Przedmiotem sporów najczęściej były kwestie:

- wąskiego zakresu ochrony ubezpieczeniowej, która nie obejmowała wszystkich sytuacji życia codziennego i często nie działała poza miejscem zamieszkania
- rozszerzającej interpretacji zakresu wyłączeń odpowiedzialności tj. pojęcia rażącego niedbalstwa, powiązania szkody z wykonywaniem czynności zawodowych lub prowadzeniem działalności gospodarczej (szczególnie problem ten uwypukla się w przypadkach, w których ubezpieczony prowadzi działalność gospodarczą w miejscu zamieszkania)
- odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną osobom bliskim lub zamieszkującym wspólne gospodarstwo domowe

Ubezpieczenie OC zarządcy drogi

W zakresie ubezpieczeń zarządców dróg dominowały spory związane z uszkodzeniem pojazdu w wyniku najechania na ubytek w jezdni. W tych sporach istotnym problemem są trudności dowodowe związane z ustaleniem zarówno stanu nawierzchni drogi, jak również stanu pojazdu przed i po szkodzie. Specyfika tego rodzaju szkód powoduje nierzadko, że poszkodowany, będąc w podróży, musi jak najszybciej dokonać naprawy, a uszkodzone części są utylizowane przez warsztat naprawczy. Tymczasem podmioty rynku finansowego odmawiają przyjęcia odpowiedzialności wskazując na zły stan techniczny pojazdu poszkodowanego bądź niedostosowanie prędkości do warunków na drodze.

Ubezpieczenie sprzętu RTV i AGD

Na gruncie sporów dotyczących ubezpieczeń sprzętu gospodarstwa domowego można wyróżnić następujące problemy:

- nieprecyzyjne postanowienia określające definicję szkody (ogólne warunki często nie rozróżniają w sposób precyzyjny uszkodzenia, awarii czy zużycia eksploatacyjnego, co powoduje w praktyce, że zakłady ubezpieczeń powołują się np. na zużycie eksploatacyjne jako okoliczność wykraczającą poza definicję szkody)
- szeroki katalog wyłączeń odpowiedzialności, które dotyczą ryzyk o wysokim prawdopodobieństwie wystąpienia, takich jak np. przepięcie, zawilgocenie, zalanie,

brak przyczyny zewnętrznej, szkody powstałej podczas aktualizacji oprogramowania, błędy systemowe

- ograniczenia sumy ubezpieczenia, które powodują, że przyjęte limity odpowiedzialności z reguły nie pozwalają na pełne naprawienie szkody
- wysokie wskaźniki amortyzacji stosowane przy ustalaniu wartości przedmiotu ubezpieczenia
- niska jakość likwidacji szkód skutkująca przerzuceniem na klienta obowiązków związanych z ustaleniem i wykazaniem przyczyny szkody.

Ubezpieczenia majątkowe nieruchomości oraz ruchomości domowych

- W zakresie sporów dotyczących naprawienia szkody w związku z uszkodzeniem nieruchomości najczęstsze problemy ogniskują się wokół następujących kwestii:
 - wysokość przyznanego odszkodowania nie wystarcza na dokonanie naprawy (remontu, odbudowy), co jest wynikiem zarówno stosowania cenników i norm odbiegających od stawek rynkowych, jak i kwestionowania zakresu napraw zgłaszanych jako konieczne przez poszkodowanego
 - niska jakość likwidacji szkód, która przejawia się w ograniczaniu czynności likwidacyjnych, co skutkuje przerzucaniem na poszkodowanego obowiązku wykazania zarówno zakresu szkody, jak i jej wysokości. Nierzadko jest to połączone z koniecznością zaangażowania środków finansowych klienta w przeprowadzanie postępowania dowodowego, podczas gdy na etapie likwidacji szkody obowiązki związane z ustaleniem jej okoliczności spoczywają na zakładzie ubezpieczeń

Ubezpieczenia osobowe

W obszarze ubezpieczeń osobowych – zarówno ubezpieczeń na życie, jak i związanych z nimi ubezpieczeń, np. NNW, leczenia szpitalnego czy ciężkiego zachorowania – regularnie rozpoznawalne są problemy związane ze stosowaniem definicji istotnie zawężających zakres ochrony ubezpieczeniowej, a także redukcją lub odmową wypłaty świadczeń w przypadku wcześniejszego wystąpienia poważnego zachorowania lub uszczerbku na zdrowiu w obrębie tych samych narządów lub części ciała, nawet w przypadku całkowitego wyleczenia.

2. Sprawy bankowe

Nieautoryzowane transakcje

W segmencie bankowym wciąż pojawiają się spory dotyczące odmowy zwrotu środków utraconych przez klientów w wyniku nieautoryzowanych transakcji. Do transakcji tych dochodziło najczęściej podczas użycia sfalszowanych stron serwisów transakcyjnych

oraz wyłudzenia danych klientów w trakcie rozmów z osobą podającą się za pracownika banku czy innej instytucji, z którą klient pozostaje w stałych relacjach. Osłą sporu w tego rodzaju sprawach jest kwestia autoryzacji transakcji, która przez klientów jest negocjowana, zaś podmioty rynku finansowego uznają ją za skuteczną. Najczęściej podnoszonym przez przedsiębiorców argumentem jest brak należytego zabezpieczenia przez klientów danych służących uwierzytelnianiu oraz urządzeń elektronicznych przed ingerencją z zewnątrz.

Kredyty konsumenckie

W roku sprawozdawczym zdecydowana większość sporów z obszaru usług bankowych dotyczyła kredytów konsumenckich, a wśród nich wyróżnić należy spory związane z uznaniem skuteczności oświadczenia klienta będącego konsumentem o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego. W obszarze tych sporów sprzeczności w stanowiskach stron sprowadzały się głównie do interpretacji zagadnień natury prawnej, takich jak:

- wykładnia pojęcia „wykonanie umowy”, a w konsekwencji ustalenie początku i końca terminu do złożenia oświadczenia o sankcji kredytu darmowego
- zasadność naliczania odsetek od kredytowanych kosztów kredytu
- niejednoznaczne i wprowadzające w błąd konsumenta wskazania w umowach kredytu całkowitej kwoty kredytu (występowanie obok siebie pojęcia „całkowitej kwoty kredytu”, która obejmuje środki udostępnione konsumentowi oraz „kwoty kredytu” obejmującej środki udostępnione konsumentowi oraz kredytowane koszty)
- sposób obliczania RRSO oraz wskazywania założeń do jego obliczenia
- niejednoznaczne klauzule zmiany kosztów kredytu
- sposób pouczenia konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy (we wnioskach klientów w szczególności wskazywano na zastrzeżenie formy pisemnej złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nieprawidłowe obliczenie odsetek dziennych w przypadku odstąpienia od umowy z uwagi na obliczenie ich od kwoty kredytu zawierającej kredytowane koszty, a nie całkowitej kwoty kredytu, jak również przyjęcie, że rok liczy 360 dni a nie 365, co skutkuje zawyżeniem tych odsetek)
- niepełne lub nieprawidłowe pouczenie konsumenta o prawie do wcześniejszej spłaty kredytu oraz obowiązku proporcjonalnego zwrotu całkowitego kosztu kredytu przez bank po takiej wcześniejszej spłacie

Kredyty hipoteczne

W zakresie kredytów hipotecznych odnotować się dało występowanie sporów związanych ze stosowaniem wskaźnika referencyjnego WIBOR. Wśród zagadnień spornych pojawiających się w tych sprawach uwagę zwracały kwestie obowiązków

informacyjnych związanych z ustaleniem oprocentowania kredytu oraz wskaźnika WIBOR jako takiego, a także stosowania niedozwolonych postanowień umownych dotyczących oprocentowania.

3. Sprawy kapitałowe

Obligacje

W sektorze kapitałowym najczęściej pojawiającymi się sporami były te związane z oferowaniem przez podmioty rynku finansowego – działające jako firma inwestycyjna, bądź też jako agent firmy inwestycyjnej – obligacji korporacyjnych. Zarzuty klientów w tych sprawach dotyczyły przede wszystkim wprowadzania ich w błąd w procesie sprzedażowym, gdzie oferowane obligacje przedstawiane były jako bezpieczna lokata oszczędności, nieobarczona żadnym ryzykiem straty kapitału.

IV. Podsumowanie

W roku 2025 działalność Rzecznika Finansowego w zakresie ADR determinował w znacznej mierze rosnący z miesiąca na miesiąc wpływ wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. W efekcie, liczba wniosków jaka wpłynęła do Rzecznika Finansowego w 2025 r. (5880 spraw) była najwyższa w historii realizacji tej kompetencji.

Wzrostowi zainteresowania postępowaniem (w niektórych miesiącach nawet trzykrotny porównując do analogicznych okresów w roku 2024) towarzyszyło dodatkowo całkowite odwrócenie dotychczasowych tendencji w zakresie tematyki wniosków. O ile bowiem w latach poprzednich zdecydowanie przeważały wnioski z obszaru usług ubezpieczeniowych, o tyle obecnie, zdecydowana większość (69% spraw) to sprawy rynku bankowego, a wśród nich te dotyczące sporów o uznanie skuteczności oświadczenia o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego.

Te zjawiska wywołały konieczność podjęcia szybkich działań organizacyjnych. Dotyczyły one zarówno samej metodologii prowadzenia postępowań, jak również polityki kadrowej.

Dzięki tym działaniom w roku 2025 udało się zakończyć 2 489 spraw, przy 1642 sprawach w roku 2024, co stanowi wzrost o przeszło 50%. Udało się również ograniczyć do minimum wpływ tak nagłego wzrostu wniosków na średni czas trwania postępowania. Co prawda nie udało się skrócić czasu trwania postępowania w stosunku do roku 2024, kiedy to wyniósł on 176 dni ale wzrost, jaki odnotowano, był nieznaczny i wyniósł 6% (do 186 dni).

Mimo znacznego wzrostu liczby wniosków, w roku 2025, podobnie jak w latach ubiegłych, duży akcent w działalności Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów położono również na kwestie związane z edukacją i popularyzacją pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Jako przykład można tu wskazać udział przedstawicieli Departamentu w wydarzeniach takich jak festiwal Pyrkon, czy Dni Rzecznika Finansowego na wyższych uczelniach, organizacja dwóch webinarów (10 marca i 10 grudnia), wyemitowanie na kanale Rzecznika na YouTube dwóch podcastów w cyklu „Wokół Finansów”, organizacja warsztatów mediacyjnych dla studentów i wreszcie współorganizacja, wraz z Uniwersytetem w Białymstoku, międzynarodowej konferencji naukowej „*Prawo w służbie społeczeństwa: Mediacja jako most pomiędzy prawem konsumenta, medycznym i ubezpieczeniowym*”, która odbyła się w dniach 6-7 października 2025 r.

W roku 2025 po raz pierwszy zebraliśmy również dane mające posłużyć przyznaniu wyróżnień Rzecznika Finansowego dla podmiotów rynku finansowego wspierających pozasądowe metody rozwiązywania sporów. Wyróżnienia są wyrazem uznania dla tych przedsiębiorców, dla których polubowne rozwiązywanie sporów jest istotnym elementem budowania relacji z ich klientami. Ogłoszenie wyników i wręczenie wyróżnień nastąpiło podczas konferencji „*10 lat ADR przy Rzeczniku Finansowym*”, która odbyła się 11 marca 2026r.

Kontynuowaliśmy również działania na rzecz ułatwienia dostępności cyfrowej postępowania (publikując film instruktażowy dotyczący wypełniania wniosku online), przy jednoczesnym zapewnieniu pełnej dostępności osobom, które nie chciały lub nie mogły złożyć wniosku drogą elektroniczną.

Dalsze popularyzowanie pozasądowych metod rozwiązywania sporów, ułatwienie dostępności postępowania, jak również upraszczanie komunikacji ze stronami jest również celem naszej działalności w roku 2026r.